



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SOCIOECONOMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

NICKOLE ALMEIDA MAIER

**AS EXIGÊNCIAS DA NOVA BUROCRACIA DO CADASTRO ÚNICO NO ACESSO AOS
BENEFÍCIOS: A DIMENSÃO DAS TIC'S NOS SERVIÇO SOCIOASSISTENCIAL**

FLORIANÓPOLIS

2023

Nickole Almeida Maier

**AS EXIGÊNCIAS DA NOVA BUROCRACIA DO CADASTRO ÚNICO NO ACESSO AOS
BENEFÍCIOS: A DIMENSÃO DAS TIC'S NOS SERVIÇO SOCIOASSISTENCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao curso de Serviço Social do Centro Socioeconômico da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel(a) em Serviço Social.

Orientador(a): Prof.(a) Dr.(a) Beatriz Paiva

Florianópolis

2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Maier, Nickole

As exigências da nova burocracia do cadastro único no acesso aos benefícios: A dimensão das tic's nos serviços socioassistenciais / Nickole Maier ; orientadora, Beatriz Paiva, 2023.

61 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Socioeconômico, Graduação em Serviço Social, Florianópolis, 2023.

Inclui referências.

1. Serviço Social. 2. Burocracia. 3. Tecnologia. 4. Serviço Social. 5. CRAS. I. Paiva, Beatriz. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Serviço Social. III. Título.

Nickole Almeida Maier

Título: As Exigências Da Nova Burocracia Do Cadastro Único No Acesso Aos Benefícios: A Dimensão Das Tic's Nos Serviço Socioassistencial

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do título de Bacharela em Serviço Social e aprovado em sua forma final pelo Curso Serviço Social

Local Florianópolis, 27 de Novembro de 2023.



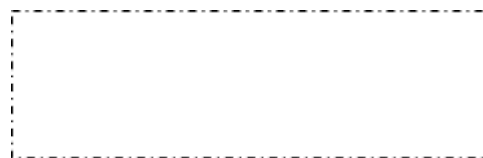
Coordenação do Curso

Banca examinadora



Prof.(a) Dra. Beatriz Paiva

Orientadora



Prof.(a) Dr.(a) Heloisa Teles

Universidade Federal de Santa Catarina - Departamento de Serviço Social



Assistente Social e doutoranda do PPGSS Tereza Cristina Mitsuo Seki
Universidade Federal de Santa Catarina - Departamento de Serviço Social

Florianópolis, 2023

AGRADECIMENTOS

Durante esse longo percurso chamado graduação, apresento-me aqui, firme e forte, encerrando esse ciclo tão esperado, o qual muitas vezes duvidei que alcançaria. Não posso encerrar essa etapa sem expressar meus agradecimentos a pessoas fundamentais para concretizá-la.

Primeiramente, agradeço a Deus por me sustentar diariamente, por fornecer força e saúde para encarar a vida. Agradeço aos meus ancestrais por terem aberto caminho para que eu estivesse aqui hoje; vocês permanecem vivos em meu coração. Expresso minha gratidão a mim, Nickole, uma jovem que ingressou na universidade no curso que sempre sonhou. Agradeço às inúmeras fases pelas quais precisei passar para continuar. A Nickole vendedora de roupas, a Nickole babá, a Nickole panfleteira, a Nickole que vendeu docinhos, a Nickole graduanda. A mulher Nickole, que hoje está aqui.

Agradeço à minha mãe, Solange, e ao meu pai, Maier. Vocês são minha rocha, meu tudo. Obrigada pela dedicação, por me proporcionar aquilo que muitas vezes vocês mesmos não tinham. Faço tudo isso para honrar vocês. Obrigada por acreditarem em mim! Agradeço aos meus irmãos, meus grandes amigos. Ao meu irmão mais velho, Lucas, que, por conta das peculiaridades, sempre encontrou tempo para cuidar de nós, sempre me incentivando a estudar e a permanecer na graduação. Ao Rodrigo, nosso caçula, que sempre esteve ao meu lado e, apesar de ser o mais novo, é aquele que me ajuda na parte da gramática. À minha irmã mais velha, Michele, que, apesar de todas as dificuldades enfrentadas na vida, nunca desistiu, sendo mulher, mãe e trabalhadora incrível. Obrigada por sempre se superarem. Vocês são a base de tudo que está se concretizando. Sem vocês, eu não existiria.

Agradeço à minha tia/madrinha, Vanessa, por sempre estar presente em minha vida, mesmo à distância. Obrigada pelas contribuições que possibilitaram minha permanência na universidade, pelo carinho nas férias, sendo muitas vezes a força que eu precisava para continuar. E agradeço aos meus primos; vocês fazem parte disso. Minha base é forte!

Agradeço aos amigos que estiveram ao meu lado desde o início da graduação, em cada conversa, estudo na biblioteca, em nossos almoços no restaurante universitário e nas risadas enquanto deitávamos no gramado e em sala

de aula; cada momento foi essencial para mim! Gabriela, Claudia, Mateus, Ana, Samantha e Julia, vocês serão lembrados para sempre. Agradeço também aos demais colegas do curso que sempre estiveram comigo, vocês fizeram esse percurso ser mais leve.

Expresso minha gratidão ao meu marido, meu companheiro de vida. Obrigada por segurar minha mão nos momentos difíceis, pelas palavras de conforto e por ser meu porto seguro. Agradeço por todas as vezes em que achei que não conseguiria continuar, você me mostrou e fez eu repetir o quanto sou capaz. Obrigada pelo cuidado e amor.

Agradeço à minha supervisora de campo, Adriana Rosa, por um ano e meio de cumplicidade e aprendizado, por disponibilizar seu tempo e conhecimento. Agradeço à estagiária Nanashara, minha futura colega de profissão, pelas contribuições e conversas nos dias desafiadores de estágio, e a toda equipe do CRAS Continente II. Cada um de vocês foi fundamental nesse processo, tornando minhas manhãs mais leves diante das demandas e desafios do serviço. Parabéns pela dedicação e luta diante das inúmeras questões sociais. Obrigada por existirem e resistirem todos os dias.

Meu agradecimento se estende a todos os docentes do departamento de Serviço Social pelas inúmeras orientações prestadas. Vocês são inspiração, obrigada por estarem sempre presentes e por lutar conosco por uma universidade pública e de qualidade. Agradeço também à minha orientadora, Beatriz Paiva. Foi um privilégio caminhar ao seu lado, uma profissional repleta de conhecimento e sensibilidade, que foi meu porto de paz neste momento turbulento de encerramento da graduação.

Por fim, agradeço a duas professoras que me disseram que eu não chegaria a lugar algum devido às minhas especificidades. Todos os dias em que escrevia este TCC, às vezes com alegria, outras no meio de uma ansiedade e desespero, vocês foram minha força para não desistir, para mostrar que, sim, eu posso! Estou aqui, permaneci, resistir e existir nessa universidade federal, e agora encerro com o coração repleto de alegria. Por isso, posso afirmar: EBENÉZER, até aqui me ajudou o Senhor.

Nickole, obrigada por nunca desistir!

Mas, como está escrito: Nem olhos viram, nem ouvidos ouviram, nem jamais penetrou em coração humano o que Deus tem preparado para aqueles que o amam.
(1 Coríntios 2:9)

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso aborda as exigências da nova burocracia inserida no Cadastro Único e seus impactos no acesso aos benefícios assistenciais, referenciando essa nova burocracia como as Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs) nos serviços socioassistenciais. Investiga como as mudanças tecnológicas podem refletir na população em busca dos programas sociais na proteção social básica, representada pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), tanto de forma positiva como negativa, considerando desafios e oportunidades para a efetivação dos direitos sociais. Trago assim menções vivenciadas no campo de estágio na cidade de Florianópolis/SC, efetuando assim uma abordagem descritivo-analítica, baseada em documentos e literaturas, destacando o papel das TICs nesse contexto imposto pelo Estado, analisando como os novos aplicativos e a informatização afetam tanto os usuários quanto os técnicos da instituição. Com isso, indaga as junções entre a nova burocracia, TICs e serviços socioassistenciais, buscando contribuir para uma compreensão mais ampla das dinâmicas em nossa conjuntura atual no campo do Serviço Social e também seus reflexos na vida dos usuários, assim como na defesa da classe trabalhadora que está à frente desses serviços.

Palavras-chave: Cadastro único; Usuários; Burocracia.

ABSTRACT

This course completion work addresses the requirements of the new bureaucracy included in the Single Registry and its impacts on access to assistance benefits, referring to this new bureaucracy as Communication and Information Technologies (ICTs) in social assistance services. It investigates how technological changes can reflect on the population in search of social programs in basic social protection, represented by the Social Assistance Reference Center (CRAS), both positively and negatively, considering challenges and opportunities for the realization of social rights. I thus bring mentions experienced in the internship field in the city of Florianópolis/SC, thus carrying out a descriptive-analytical approach, based on documents and literature, highlighting the role of ICTs in this context imposed by the State, analyzing how new applications and computerization affect both users and the institution's technicians. With this, it investigates the connections between the new bureaucracy, ICTs and social assistance services, seeking to contribute to a broader understanding of the dynamics in our current situation in the field of Social Service and also its reflections on the lives of users, as well as in the defense of the working class who is in charge of these services.

Keywords: Single registration; Users; Bureaucracy.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

TCC- Trabalho de Conclusão de Curso
CRAS- Centro de Referência de Assistência Social
TICs- Tecnologias da Informação e Comunicação
SUAS- Sistema Único de Assistência Social
CADÚnico- Cadastro único
PSB - Proteção Social Básica
SEMAS- Secretaria Municipal de Assistência Social
PSB- Proteção Social Básica
PNAS- Política Nacional de Assistência Social
PAIF - Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família
FNAS- Fundo Nacional de Assistência Social
LOAS- Lei Orgânica de Assistência Social
CREAS- Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CEPAGRO - Centro de Estudos e Promoção da Agricultura de Grupo
ONG- Organizações não Governamentais
BPC- Benefício Prestação Continuada
CAPS - Centro de atendimento psicossocial
Sr- Senhor
Sra- Senhora
INSS- Instituto Nacional Do Seguro Social
SAFI - Sistema de Acompanhamento da Família
FGTS- Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
RG-registro geral
CPF- Cadastro de Pessoa Física
E-Digital- Estratégia Brasileira para a Transformação Digital
GCI - Índice de Competitividade Global
Enap - Escola Nacional de Administração Pública

MGI - Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos

SUMÁRIO

1 - Introdução.....	12
2 - A ESTRUTURA DA PROTEÇÃO BÁSICA NO CRAS E OS CAMINHOS PARA ACESSO AOS SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS.....	17
2.1 Proteção Social Básica (PSB): estrutura e serviços em destaque.....	17
2.2 O problema das TIC's no acesso aos direitos socioassistenciais: algumas situações ilustrativas.....	27
3 - APROXIMAÇÃO CRÍTICA AO DEBATE SOBRE AS TIC'S NA PROTEÇÃO SOCIOASSISTENCIAL BÁSICA: NOVOS DESAFIOS AO SERVIÇO SOCIAL.....	38
3.1 Serviço Social, as TIC's e novas contradições.....	38
3.2 Dimensionando a nova segregação.....	45
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	63
4 REFERÊNCIA.....	66

1 - Introdução

Apresento nesta Introdução o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), que se revela fundamental para a conclusão desta jornada acadêmica na graduação. O TCC está diretamente ligado ao aprendizado obtido junto ao ensino da prática no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), sendo esta a principal fonte de pesquisa que ora sintetizo, desde as reflexões e aquisições que desenvolvi durante meu estágio obrigatório¹ de um ano e meio, como estagiária de Serviço Social. Cabe ressaltar a importância desse período de estágio no percurso formativo, proporcionando a busca da unidade entre teoria e prática, em sua contraditoriedade. Esta experiência permitiu-me ter uma compreensão mais crítica da nossa profissão na realidade do dia a dia, possibilitando um olhar mais aguçado sobre a realidade das políticas sociais, em especial dos desafios no campo da proteção socioassistencial estatal.

Além disso, é louvável observar como o estágio incentiva os graduandos a realizar pesquisas teóricas para o seu conhecimento. A cada atividade realizada, somos instigados a enxergar novas perspectivas, contribuindo de acordo com o meio acadêmico e visualizando novas formas de intervenção nesta fase. Durante esse período, em especial, detive minhas análises nas exigências burocráticas do Cadastro Único para o acesso aos benefícios, considerando a dimensão das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nos serviços socioassistenciais. Nesta perspectiva, surge a seguinte pergunta: *'De que forma a burocracia dos documentos via tecnologia digital impacta o acesso aos direitos sociais e como o Serviço Social e os órgãos públicos podem atuar para facilitar esse acesso?'* Com base nisso, trago esta problemática neste TCC para discutirmos e compreendermos a realidade do usuário, do Estado e do profissional neste âmbito, que é o Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Atualmente, o CRAS Continente II atende a 7 bairros em sua área de abrangência, com aproximadamente 5.803 famílias cadastradas. Ele é considerado uma referência como um ponto de acesso aos serviços de assistência da rede socioassistencial de proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), tendo como função específica a oferta de serviços e ações de trabalho

¹ Iniciou-se no dia 05/08/2022 à 05/12/2023 no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Capoeiras, onde está situada na Rua Santos Saraiva, 2011 - Estreito, Florianópolis.

social com famílias e de gestão territorial da rede socioassistencial, atuando diretamente com as populações mais vulnerabilizadas socioeconomicamente, buscando fortalecer e potencializar a família e comunidade, para a construção da autonomia e emancipação fomentando o seu protagonismo.

No CRAS é necessário cumprir diariamente todas as atribuições e competências, evitando concentrar-se exclusivamente na prestação de benefícios. Isso ocorre devido ao grande volume de demandas, uma vez que o público assistido pelo CRAS é composto por pessoas extremamente vulneráveis que enfrentam diariamente as sequelas das desigualdades sociais. Nesse sentido, torna-se crucial compreender as necessidades e demandas que chegam às equipes de atendimento.

Durante minha experiência de estágio, pude observar que tanto nos atendimentos individuais com a equipe técnica, quanto nas visitas domiciliares, bem como nos acolhimentos coletivos semanais que conduzi com o objetivo de orientar e encaminhar os usuários em relação aos benefícios e serviços aos quais têm direito, é notável o expressivo número de usuários que, ao fornecerem informações sobre a documentação necessária, como a carteira de trabalho digital para o cadastro no CadÚnico, frequentemente relatam a falta desse tipo de documentação. Isso gera, como consequência, um sentimento de desespero, uma vez que eles não conseguem acessar as redes sociais, não têm alguém de confiança para ajudá-los nessa etapa ou, até mesmo, não dispõem de um aparelho celular ou acesso à internet wifi em suas residências.

Em várias situações, me vi na necessidade de anotar em um papel o passo a passo para baixar tais aplicativos ou, em alguns casos, realizar o processo quando o usuário demonstrava uma completa falta de compreensão tecnológica. Além disso, houve momentos em que o atendimento foi prejudicado pela falta do dispositivo eletrônico necessário, o que exigiu intervenção para buscar alternativas,

Diante desses acontecimentos, procurava compreender em que medida a burocracia é relevante nos serviços socioassistenciais, agora acrescentada das exigências de acesso às TIC's. Conforme mencionado anteriormente, muitas das famílias já se encontram em situações vulneráveis devido às contradições da desigualdade de classes da sociedade brasileira, acrescidas à debilidade da proteção estatal. Nestes termos, cabe insistir na questão: em que medida a

burocracia é estabelecida visando a autenticidade na construção de uma estrutura organizacional e na execução de tarefas administrativas, em vez de complicar ainda mais o acesso da população a certos ambientes/benefícios. Como cita Weber:

A superioridade puramente técnica da organização burocrática foi sempre a razão decisiva do seu progresso com relação a toda outra forma de organização. O mecanismo burocrático é para as demais organizações como a máquina o é para os modos de produção não mecanizados (Weber, 2018, p. 37).

Nesse trecho, o autor ressalta a importância da eficiência técnica alcançada de forma nova na organização burocrática da sociedade capitalista em comparação com outras formas de organização. Destaca que a burocracia imprime às organizações modernas uma necessária rigidez aos ritos e às normas, e se diferencia das demais devido à sua superioridade técnica e eficiência, entre outros atributos novos como impessoalidade, racionalidade, estabilidade, de maneira a afastar turbulências sociais indesejáveis. Vale lembrar que este é um texto do início do Séc. XX, no contexto de acirramento dos conflitos de classe. Todavia, os atributos que Weber exalta na burocracia seguem atuais, embora muitas vezes haja uma naturalização/normalização de algo que é construído politicamente como resposta à 'democracia das massas', como diz o próprio autor. Assim, é notável que Weber também associa a burocracia ao contexto do sistema capitalista, comparando sua superioridade à revolução trazida pelas máquinas frente a produção não mecanizada, enfatizando como a burocracia revoluciona a organização, tornando-a mais eficiente e produtiva para os interesses dominantes.

Conforme citado por Weber (2018), a administração burocrática apresenta qualidades positivas, como a execução precisa de tarefas com rapidez, a obtenção de resultados confiáveis e o acesso a informações organizadas. Enfatizando as reduções de custos, tanto em relação à papelada quanto à força de trabalho, demonstrando que a burocracia é mais eficaz na realização de tarefas complexas e na otimização de recursos. Weber compreende as vantagens administrativas dessa abordagem.

No entanto, o autor também destaca as contradições inerentes a esse modelo. Alertando para possíveis problemas, como a tendência à rigidez, a resistência à mudança e o aumento do poder burocrático em detrimento da participação democrática “a resolução “objetiva” dos assuntos pressupõe

primeiramente uma resolução conforme as normas calculadas e “sem levar em conta as pessoas” (WEBER, 2018,p.39).

As características contraditórias e politicamente orientadas da burocracia, advertidas por Weber e enfatizadas por Guerreiro Ramos (2016²), aparecem ainda hoje como tecnologias neutras, irracionais - porque trabalhosas - e produtos da ineficiência do Estado. Ocorre que tais tecnologias operam efeitos concretos no âmbito do acesso ao direito, razão pela qual entendo que precisam ser analisadas, uma vez que não são neutras nem inofensivas, ao nosso ver.

Diante disso, no âmbito da assistência social, é crucial considerar a situação individual dos usuários, suas adversidades e condições precárias, para além de seu mero enquadramento em normas gerais. Como justificar a negação de um benefício devido à falta de um documento digital exigido pela burocratização tecnológica, sem levar em conta a realidade que o usuário enfrenta? Quem é o cidadão que está sendo excluído por essa abordagem? Essas questões levam a uma reflexão sobre os programas direcionados a esse público, visando abordar a questão da inclusão tecnológica com base nas necessidades reais das famílias assistidas.

Diante desse contexto, durante o processo de estágio, fiquei motivada a buscar referências para entender como a burocracia dos documentos via tecnologia digital impacta o acesso aos direitos sociais e como o serviço social e os órgãos públicos podem facilitar esse acesso. Assim, buscando informações atualizadas e embasadas sobre essas expressões da questão social, motivando assim um projeto mais sólido e direcionado às necessidades dos territórios atendidos

Portanto, a metodologia de pesquisa na qual este TCC se fundamenta desempenha um papel estratégico em sua elaboração. Permitindo organizar de maneira clara os instrumentos, técnicas, registros e sistematização necessários para a síntese dos subsídios analíticos e descritivos nos quais foram baseadas as sessões. Foi adotada, assim, uma abordagem descritivo-analítica, baseada em documentos e literatura, juntamente com observações registradas em diário de campo, especialmente. Como menciona Minayo, a metodologia é:

² Alberto Guerreiro Ramos foi um sociólogo, engenheiro e professor brasileiro nascido em 1915 e falecido em 1982. Ele desempenhou um papel significativo no campo da sociologia e ciências sociais no Brasil. Guerreiro Ramos foi uma figura importante no desenvolvimento da teoria social brasileira e é conhecido por suas contribuições para a compreensão da sociedade e da modernização no contexto brasileiro. Sendo ele, um crítico da dependência cultural e econômica do Brasil em relação aos países mais desenvolvidos, e suas obras exploram questões como a burocracia, a modernização, a democracia e a administração pública

O caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade, [...] inclui simultaneamente a teoria da abordagem (o método), os instrumentos de operacionalização do conhecimento (as técnicas) e a criatividade do pesquisador (sua experiência, sua capacidade pessoal e sua sensibilidade) (Minayo, 2007, p.14).

Desta maneira, iremos partir de fontes documental como registro de estágios, como o diário de campo, conforme cita a autora Falkembach:

[...] O diário de campo consiste no registro completo e preciso das observações dos fatos concretos, acontecimentos, relações verificadas, experiências pessoais do profissional/investigador, suas reflexões e comentários. O diário de campo facilita criar o hábito de observar, descrever e refletir com atenção os acontecimentos do dia de trabalho, por essa condição ele é considerado um dos principais instrumentos científicos de observação e registro e ainda, uma importante fonte de informação para uma equipe de trabalho. Os fatos devem ser registrados no diário o quanto antes após o observado para garantir a fidedignidade do que se observa [...] (Falkembach, 1987, p.3).

Deste modo, realizamos essa técnica para assim desempenhar um papel importante no processo de reflexão, registro e análise das experiências vivenciadas durante o trabalho de intervenção social dando ênfase a preservação do sigilo profissional e também para análise posterior, reflexão crítica e aprendizado contínuo.

Além disso, será utilizado o recurso de relatórios institucionais, bem como a consulta à legislação e normas do SUAS/CADÚnico, fornecendo uma base sólida e atualizada para a investigação. A pesquisa bibliográfica também será uma parte enriquecedora do processo, trazendo contribuições de autores renomados no debate sobre Serviço Social e gestão. A escolha desses autores será embasada em uma pesquisa do currículo Lattes individual, selecionando artigos recentes e também aqueles considerados clássicos, que possibilita a análise crítica da relação entre serviço social, burocracia e Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Dentre os autores, destacam-se Rizzotti, Raichelis, Guerra, lamamoto, entre outros, para a construção deste trabalho.

A fim disso, para o desenvolvimento deste trabalho, abordaremos dois capítulos para explorar mais a fundo os tópicos mencionados. O Capítulo 1 tratará de forma breve a estrutura da proteção social básica, juntamente com a descrição detalhada do problema, referenciando os casos problemáticos presenciados no campo de estágio. Logo em seguida, no Capítulo 2, procederemos à análise das problematizações relacionadas ao capítulo anterior, aproximando assim as críticas

referentes às TICs na proteção social básica com base na produção teórica do Serviço Social e de outras áreas sobre o tema. Essa organização permitirá uma abordagem aprofundada da questão que está sendo investigada.

2 - A ESTRUTURA DA PROTEÇÃO BÁSICA NO CRAS E OS CAMINHOS PARA ACESSO AOS SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS

O tema deste Trabalho de Conclusão de Curso dedica-se a refletir sobre as exigências da burocracia do Cadastro Único do governo federal para o acesso aos benefícios socioassistenciais, especificamente problematizando a dimensão das TIC's (Tecnologia de Informação e Comunicação) como recurso integrante e agora indissociável da estrutura dos serviços na proteção básica. Esta reflexão teve como locus privilegiado a experiência de estágio obrigatório desenvolvido no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Capoeiras³, implantado no ano de 2005 pela gestão municipal. Junto a ele estão vinculados alguns bairros, cuja abrangência alcança Capoeiras, Abraão, Vila Aparecida, Jd. Ilhas Continente, Coqueiros, Bom Abrigo, Morro da Caixa e Itaguaçu, neste sentido, a população desses bairros está referenciada neste CRAS.

2.1 Proteção Social Básica (PSB): estrutura e serviços em destaque

Como estrutura fundamental para as garantias e provimentos dos direitos socioassistenciais, o CRAS é um equipamento público estatal que pertence à Secretaria Municipal de Assistência Social (SEMAS), onde promove serviços socioassistenciais da Proteção Social Básica (PSB). Ele é a porta de entrada para os demais serviços da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e faz parte do Sistema Único de Assistência Social (SUAS⁴). Sua finalidade é a proteção social

³ Situado à Rua Santos Saraiva, 2011 - Estreito, Florianópolis - Santa Catarina, cep: 88085-100,

⁴ O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) representa uma política pública essencial no contexto brasileiro, visando a coordenação e execução de ações voltadas para a promoção da assistência social, garantindo direitos, inclusão e proteção social. Instituído pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) em 1993, o SUAS é fundamental na construção de uma sociedade mais justa e igualitária, ao oferecer uma rede integrada de serviços, benefícios e programas que atendem às necessidades das pessoas em situação de vulnerabilidade. A atuação conjunta entre municípios,

básica, na tentativa de prevenção do rompimento de vínculos familiares e sociais, através do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e do PAIF (Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família), que são os carros-chefes do CRAS. Além disso, ele fornece informações e é responsável por outros serviços socioassistenciais e benefícios eventuais.

O CRAS obtém seus recursos financeiros principalmente do governo federal, através do SUAS, mas também recebe recursos, embora insuficientes, do município. Assim, o financiamento do CRAS-Capoeiras vem do cofinanciamento da Política de Assistência Social, prevista na Constituição Federal de 1998 e detalhada no NOB SUAS de 2005.

A gestão de recursos para os Cras se dá em três esferas: um cofinanciamento do governo federal, além da participação de municípios e estados. Dessa forma, os recursos destinados à Assistência Social são alocados no Fundo Nacional de Assistência Social (FNAS) para sua execução. Além disso, é necessário que haja o funcionamento do Conselho Municipal de Assistência Social, Plano Municipal de Assistência Social e Fundo Municipal de Assistência Social (BRASIL, 2004).

A assistência social como política pública é um evento recente, que surgiu após a Constituição Federal de 1988, formando o tripé da seguridade social junto à saúde e à previdência social. Somente em 1993 foi promulgada a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS)⁵, que teve como objetivo romper com o caráter assistencialista, transformando a assistência social em uma política pública com a função de garantir direitos e como uma forma de política de seguridade social não contributiva.

Com a CF 88 e com a LOAS, percebeu-se a necessidade de criar formas para operacionalizar a política já criada. Durante debates na IV Conferência Nacional de Assistência Social, foi criado o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), um sistema descentralizado e participativo com o objetivo de organizar e planejar as ações socioassistenciais de forma a articular com outras entidades. Assim,

estados e governo federal fortalece o compromisso do Brasil em assegurar o bem-estar e a dignidade de todos os cidadãos.

⁵ A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), promulgada em 1993, representa um marco na legislação brasileira ao estabelecer os princípios e diretrizes para a organização e execução da assistência social no país. A LOAS desempenha um papel crucial na promoção da inclusão social, proteção dos direitos fundamentais e garantia do acesso a benefícios e serviços sociais

O SUAS foi elaborado na perspectiva de um modelo de gestão descentralizada e participativa, com a participação das três esferas de governo e também com a participação da sociedade civil, visando superar efetivamente as políticas de favor e ocasião, que perduraram por muito tempo em nosso país. Este sistema também regulamenta e orienta, em todo o território nacional, as ações socioassistenciais, serviços, programas e projetos, os quais devem ter centralidade na família, seus membros e indivíduos (Martins, Mazur, 2009, p 3).

O SUAS divide a proteção social em dois setores: o CRAS, que cuida da proteção básica, ou seja, de baixa complexidade, tendo como um dos objetivos a atuação na prevenção de situações de risco, no fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e na promoção da cidadania e o CREAS, que lida com a Média e Alta Complexidade lidando com casos de maior complexidade, envolvendo situações de violação de direitos ou rompimento de vínculos familiares e comunitários. Neste contexto, o papel do assistente social dentro do SUAS, especificamente no CRAS, é de suma importância. O assistente social é responsável por conhecer a realidade social dos usuários que procuram a instituição, identificando suas necessidades, demandas e potencialidades. Esse processo é fundamental para a elaboração de planos de intervenção individualizados e coletivos efetivos, destacando o arcabouço teórico-metodológico crítico da atuação profissional.

Assim, há uma necessidade diária de cumprir as atribuições e competências, sem cair apenas no trabalho robotizado devido às inúmeras demandas, que poderiam levar apenas à prestação de benefícios. É importante ressaltar que o grande público do CRAS é composto por pessoas extremamente vulneráveis que lidam diariamente com a pobreza.

O assistente social possui competências e atribuições que são regidas pelo código de ética. Segundo IAMAMOTO (2012), competência, no sentido etimológico, refere-se à capacidade de apreciar, decidir ou fazer algo, enquanto a atribuição é uma prerrogativa, privilégio, direito e poder de realizar algo. Dessa forma, a Lei n. 8.662/1993, em seu artigo 4º, dispõe sobre as competências do Assistente Social.

I - Elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares; II Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil; III -

encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população; IV - Orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos; VI - Planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais; VII - planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais; VIII - prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo; IX - Prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade; X - Planejamento, organização e administração de Serviços Sociais e de Unidade de Serviço Social; XI - realizar estudos socioeconômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades. (Presidência Da República Casa Civil,1993)

Ao adotar essas práticas, o assistente social pode renovar constantemente sua atuação profissional, evitando cair na rotina automática e proporcionando um trabalho mais efetivo e qualificado para os usuários. Como mencionado anteriormente, as competências e atribuições são de suma importância na direção da promoção da justiça social, garantia dos direitos humanos e melhoria das condições de vida das pessoas e das comunidades.

Nesse sentido, vale ressaltar a separação das diretrizes e competências do SUAS, conforme mencionado no trabalho de conclusão de curso que está sendo analisado. O CRAS Continente II será abordado aqui, apresentando alguns dos serviços, programas e projetos realizados neste equipamento.

PROGRAMA DE ATENÇÃO INTEGRAL À FAMÍLIA (PAIF)

O PAIF é um programa que tem sua existência intrínseca à existência do CRAS, pois é o principal programa da Proteção Social Básica, ele se trata de um serviço continuado que foi criado pela Portaria nº 78, em 8 de abril de 2004 pelo Ministério de Desenvolvimento e Combate à Fome. O PAIF é ofertado por meio dos serviços socioeducativos, socioassistenciais e de convivência. Ele é um serviço exclusivo e obrigatório da Proteção Social Básica e é através dele que se realiza o trabalho com

as famílias seguindo o plano de acompanhamento familiar. Neste serviço busca-se desenvolver o convívio, a socialização bem como desenvolver potencialidades das famílias e das comunidades.

OFICINA CULTIVANDO VÍNCULOS:

Esta oficina acontece semanalmente, nas quartas-feiras, e se trata de uma horta comunitária realizada no espaço do CRAS, com a finalidade de ter um espaço para a convivência dos usuários referenciados pela unidade. A respectiva oficina tem parceria com o CEPAGRO⁶ (Centro de Estudos e Promoção da Agricultura de Grupo), uma ONG financiada por uma entidade estrangeira que ajuda países marcados pelo mapa da fome. É importante salientar que os projetos e oficinas desenvolvidas no CRAS-Capoeiras não recebem nenhum recurso que venha do município, a maioria são por parceria e doações.

BENEFÍCIOS SOCIOASSISTENCIAIS:

CADÚNICO:

O cadastro único é um instrumento de identificação e caracterização socioeconômicas das famílias brasileiras de baixa renda, utilizado para seleção de benefícios e integração de programas sociais, com isso o Cadúnico cabe às famílias com renda mensal per capita de até meio salário-mínimo; ou famílias que possuam renda mensal de até três salários-mínimos, assim cada benefício possui uma renda específica para estar usufruindo. É através do Cadastro único que possibilita acesso a benefícios e programas sociais, como o benefício Auxílio Brasil, BPC (Benefício Prestação Continuada), Carteira do idoso, ID jovem, redução de tarifa elétrica e isenção de concurso público. Este cadastro é feito com todos os integrantes da família, sendo necessário documentos pessoais, como carteira de identidade, CPF ou título de eleitor, carteira de trabalho digital, comprovante de renda e de residência. Já em relação às crianças e adolescentes, requer certidão de nascimento e atestado de frequência escolar.

ACOLHIMENTO COLETIVO CADÚNICO

⁶ O Centro de Estudos e Promoção da Agricultura de Grupo (Cepagro) é uma ONG sediada em Florianópolis/SC, no Centro de Ciências Agrárias da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Fundado em 1990 por organizações de agricultores(as) familiares e técnicos(as) interessados(as) na formação de redes produtivas locais, o Cepagro conta hoje com uma equipe multidisciplinar e participa de diversas redes e espaços de construção da Agroecologia

No CRAS Capoeiras II, são realizados dois acolhimentos coletivos no próprio espaço, ocorrendo semanalmente: às segundas-feiras às 09:00 horas, às terças-feiras às 14:30, e nas sextas-feiras durante a tarde, a partir das 14:00. Além disso, também realizamos esse acolhimento fora dos âmbitos do CRAS com o intuito de nos aproximarmos mais das comunidades com as quais trabalhamos. Dessa forma, ocorre no bairro Vila Aparecida na segunda semana do mês, às terças-feiras das 14:30 às 15:30, no bairro Morro da Caixa na última semana do mês, às quintas-feiras das 09:30 às 11:00, e por fim, na Vila Aparecida também na segunda semana do mês, de segundas-feiras das 14:30 às 15:30.

Com isso, os usuários que entram em contato com o CRAS para agendar o Cadúnico são informados de que é necessário, primeiramente, frequentar esse acolhimento, pois ele tem como finalidade mostrar os serviços socioassistenciais que o CRAS oferece como proteção social básica. Nesse período, a Assistente Social, junto com a estagiária, apresenta as competências do CRAS, as áreas de abrangência com as quais o Continente II trabalha e expõe as especificidades do Cadúnico, explicando cada benefício a ele vinculado, incluindo os benefícios eventuais.

Desse modo, o acolhimento coletivo é primordial para garantir o acesso da população ao SUAS e a compreensão da assistência como direito de todo cidadão que dela necessitar. O acolhimento coletivo do Cadastro Único tem como prioridade levar para os moradores o que é a assistência social dentro desse ambiente, sendo ela uma política pública não contributiva e também um dever do Estado e direito de todo cidadão que dela necessita.

Esse trabalho de levar o CRAS à comunidade é de suma importância, pois muitos não conseguem ir até o ambiente do CRAS para adquirir seu direito ou até mesmo conhecer o espaço devido à escassez de recursos e à burocracia existente, tornando ainda mais difícil esse processo para que a política no campo da assistência social seja de forma continuada. Segue uma sugestão corrigida do texto para inclusão no seu TCC:

Observa-se uma desarticulação que resulta na predominância de ações emergenciais e pontuais, o que, por sua vez, não promove uma alteração significativa na desigualdade e pobreza que persistem no país. Cabe à rede municipal e estadual a responsabilidade de modificar esse cenário, uma vez que os usuários muitas vezes recorrem apenas em situações de urgência ou, em alguns

casos, desistem devido à burocracia associada ao processo de contato. Tal burocracia é exacerbada pela limitada disponibilidade de funcionários contratados pelo estado e pela eventual falta de sinal, exemplificada por situações como a interrupção do serviço telefônico por períodos prolongados devido a furtos de cabos. Este cenário dificulta o acesso dos usuários aos serviços, uma vez que frequentemente enfrentam dificuldades em entrar em contato, sendo o telefone ocupado uma realidade comum. Além disso, é importante ressaltar que muitos, em virtude de suas condições sociais, enfrentam desafios significativos para se deslocar até os ambientes da instituição propostos pelo Estado. Essa realidade destaca a necessidade de uma abordagem mais integrada e eficiente no âmbito da assistência social, visando superar as barreiras que impedem um acesso mais efetivo e equitativo aos serviços disponíveis.

Por isso, conforme as diretrizes, baseadas na Constituição Federal de 1988 e na LOAS, nossa organização da assistência social tem como base a participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis. Dessa maneira, a participação popular se faz importante, pois contribui para o melhor funcionamento do SUAS, possibilitando a otimização do planejamento das ações, a promoção do autocuidado, o fortalecimento dos princípios e diretrizes, entre outros. Ao finalizar as informações e as perguntas que cada integrante apresenta, realizamos em seguida o agendamento para a realização do Cadúnico, explicando cada documento que é necessário apresentar para a cadastradora.

Além disso, é relevante destacar a importância dessa aproximação com a comunidade, pois percebemos que esse acolhimento tem sido um importante espaço de esclarecimento e capacitação para os beneficiários ou futuros beneficiários, tendo como um dos objetivos evitar que as famílias enfrentem ainda mais dificuldades no que se refere à vulnerabilidade social. Entendemos também que, como parte de nossa competência, temos a obrigação conforme a Lei N° 8.662, DE 7 DE JUNHO DE 1993:

V - Orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos. Isso ocorre em um local que proporciona processos de reflexão com os usuários sobre o caráter coletivo das demandas, permitindo que, através desse

processo dialético, as pessoas consigam dialogar entre si, possibilitando a construção de um canal de fortalecimento familiar e comunitário.

BENEFÍCIOS EVENTUAIS:

Previstos na Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) é um benefício de caráter temporário, ou seja, configura como proteção social provisória as famílias e indivíduos que não têm condições de arcar pela sua própria subsistência, ficando exposto a situações de vulnerabilidade econômica ou social, seja por questões de insegurança alimentar (Benefício Alimentação, disponibilizado em um cartão ou em cesta básica), nascimento (auxílio natalidade) ou morte (auxílio funeral) e por situações de calamidade pública. Para ter acesso a tais benefícios é necessário ser morador de Florianópolis, que não tenha condições financeiras de arcar com os custos de suas despesas. É de extrema importância pontuarmos a falta de benefício eventual no município, que deveria ser assegurado a quem dela necessitasse, pelo menos é o que preconiza a lei municipal N° 10.444, de outubro de 2018, ao instituir normas para a concessão de benefícios eventuais no âmbito da Política municipal de Assistência Social, sendo eles:

Art. 3 O benefício eventual destina-se aos cidadãos e às famílias com impossibilidade de arcar, por conta própria, com as necessidades urgentes e com o enfrentamento de contingências sociais, cuja ocorrência provoca riscos e fragiliza a manutenção do indivíduo, a unidade da família e a sobrevivência de seus membros.

Art. 4º O acesso aos benefícios eventuais instituídos por esta Lei é garantido às famílias cujos membros tenham renda per capita mensal igual ou inferior a meio salário mínimo e renda familiar não superior a três salários mínimos vigentes no País, considerados para esse cálculo todos os membros da família, inclusive idosos, incapazes e crianças de qualquer idade. (Florianópolis, 2018)

O CRAS tem como objetivo prevenir situações de risco e vulnerabilidades, visando o fortalecimento de vínculos familiares e societários, bem como o desenvolvimento das potencialidades do seu público-alvo. Ele representa a porta de entrada para os direitos socioassistenciais básicos fornecidos pelo SUAS (Sistema Único de Assistência Social). Nas instituições públicas, existe uma hierarquia que pode variar. No caso do CRAS, onde o Estado atua como provedor financeiro,

exige-se que os agentes institucionais prestem contas e, por vezes, haja interferência, introduzindo uma dinâmica de correlação de forças entre o Estado.

No CRAS, a posição hierarquicamente mais alta é a da coordenação, atuando assim no campo do Serviço Social. Desta forma, o objeto institucional é a concretização e viabilização de direitos sociais, e os assistentes sociais e técnicos desempenham um papel fundamental na promoção e garantia desses direitos. Além disso, contamos com a contribuição dos agentes de apoio, os quais, embora não mantenham uma relação direta com o objeto institucional, desempenham um papel essencial para o funcionamento da instituição. Atualmente o CRAS-Capoeiras tem 19 integrantes, sendo 1 coordenadora assistente social, 3 assistentes sociais, 2 psicólogas, 1 orientadora social, 3 técnicos administrativos, 3 estagiárias em Serviço Social, 4 vigilantes e 2 agentes de serviços gerais.

Como forma de enfrentamento das diferentes expressões da questão social que incidem no cotidiano das(os) usuárias(os), é necessário que além dos serviços ofertados no próprio espaço físico, sejam feitas articulações com outros espaços dentro da rede. As maiores articulações no CRAS Capoeiras se dão na rede da educação, na busca de articular estratégias para as famílias que por falta de creche e escola, permanece vulnerável, já que não tem meios de trabalhar sem ter onde deixar a criança e no âmbito na saúde, por meio da divulgação feita nos locais, sobre benefícios eventuais como o auxílio natalidade, ou o auxílio funeral, além de as articulações feitas com o CAPS (Centro de atendimento psicossocial) quando necessário. Outras articulações são com projetos sociais do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos da região que são conveniados com a prefeitura, como o Família Saudável⁷ e o Centro Educacional Dom Orione⁸. É importante trazer que o planejamento de funcionamento do CRAS é realizado anualmente, em conjunto pela equipe e tem a participação dos usuários apenas durante

⁷ O Projeto Família Saudável foi criado em 1998, nascendo de uma preocupação com o aumento do uso de drogas entre crianças e adolescentes. O critério principal dessa instituição é a inclusão de crianças e adolescentes em projetos destinados a famílias de alguns bairros de Florianópolis e famílias de baixa renda, cujas crianças não têm onde ficar no período oposto ao escolar, enquanto seus familiares estão trabalhando. O objetivo é proporcionar uma melhoria na qualidade de vida das crianças e adolescentes, e, conseqüentemente, de suas famílias. A instituição contribui com ações socioeducativas voltadas para a educação, cidadania, arte, cultura, alimentação, saúde, higiene, entre outros.

⁸ A OASDO - Obras de Assistência Social Dom Orione de Capoeiras é uma entidade civil comunitária, sem fins econômicos, fundada em 1º de maio de 1967, que atende pessoas vítimas da má distribuição de renda, da desigualdade e exclusão social, para residentes de alguns bairros de Florianópolis/SC. Assim, tem articulação com o Estado, fornecendo o equipamento para projetos sociais.

acolhimentos, como sugestões. Esse planejamento é avaliado semestralmente e adaptado caso necessário e feito uma avaliação final, que é feita anualmente.

Por último gostaria de trazer contradições acerca da estrutura física e dos acessos aos benefícios. O CRAS Continente II só usufruiu da sua instalação própria, onde hoje é localizado, desde 2013 e, apesar de ser o único de Florianópolis com sede própria, este ainda tem o espaço compartilhado com um grupo de associação dos idosos, que anteriormente já utilizavam o espaço antes de ser ocupado pelo CRAS. A dificuldade em alterar este compartilhamento corresponde a um contexto de seguidas interferências políticas, ainda que desde o início de sua inauguração disputas e enfrentamentos tenham se dado com o propósito de tentar garantir que o espaço possa ser desfrutado unicamente para atividades referenciadas ao CRAS, como é de fato necessário e adequado. Por conta do compartilhamento com a associação e, conseqüentemente, devido aos seus eventos, inúmeros choques de horários acontecem junto com as atividades do CRAS, gerando assim limitações das ações que deveriam ser ofertadas pelo espaço público da política de assistência social, o que pode gerar prejuízos à população.

Portanto, apesar do CRAS se estrutura em sede própria, como já era um prédio público foi adaptado para o trabalho dos assistentes sociais, porém, é um lugar com pouca acessibilidade e que com a estrutura precária, com sala separadas por divisórias finas, que não respeitam a necessidade de sigilo profissional, além disso, a sala de atendimento é compartilhada entre duas assistentes sociais, pois uma trabalha das 08:00 às 14:00 e a outra do 12:00 às 18:00 tendo esse horário de 12:00 às 14:00 utilizado por ambas, impossibilitando atendimentos nesse horário, isso por que apesar de termos outra sala no segundo andar, não possui rampa para acesso, o que interfere no acesso de diversos usuários com mais idade ou que possuam algum problema de mobilidade. Todos os benefícios são acessados por critério de renda, que não levam em consideração a realidade vivida por milhares de brasileiros, critérios esses que acabam por ser excludentes, já que muitas vezes por conta de centavos, se perde o benefício. Além disso com modernização e acesso ao mundo digital, os usuários (a) precisam ter aplicativos e acesso à internet para acessarem alguns benefícios, o que causa transtornos, já que a grande demanda de usuários está em situações de vulnerabilidade afetando inclusive o acesso à internet ou celulares compatíveis com as atualizações dos aplicativos, além de afetar a

camada mais vulnerável que além de não ter acesso, muitas vezes não sabem ler e escrever, ou como acessar o mundo digital.

2.2 O problema das TIC's no acesso aos direitos socioassistenciais: algumas situações ilustrativas

Diante disso, o foco principal deste TCC reside nas dificuldades de acesso aos benefícios por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Durante o estágio, pôde-se observar claramente esses processos onde é importante ressaltar no benefício eventual, sendo ele um dos dos serviços mais acessados da instituição apresentada. Esses benefícios estão previstos na Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) e são disponibilizados pelo município para os cidadãos e suas famílias que não possuem condições de arcar por conta própria com a superação de adversidades que possam comprometer o bem-estar do cidadão e de sua família. Os Benefícios Eventuais no município de Florianópolis estão regulamentados pela Lei nº 10.444, de 18 de outubro de 2018, que foi atualizada em 28 de junho de 2023, conforme mencionam os artigos da Lei nº 11.015, de 28 de junho de 2023.

Art2º- O benefício eventual se caracteriza por vulnerabilidade temporária, entendida por situação momentânea, sem longa duração, resultante de uma situação inesperada na vida dos cidadãos e sua família, necessitando de uma ação imediata e provisória do Poder Público para restabelecer as condições materiais de manutenção da vida cotidiana, assim como o convívio familiar e comunitário, entre outras necessidades imateriais. Art 3º - O acesso aos benefícios eventuais instituídos por esta Lei é garantido às famílias cujos membros tenham renda familiar não superior a meio salário-mínimo per capita vigente no País, considerados para esse cálculo todos os membros da família, inclusive idosos, incapazes e crianças de qualquer idade. (Santa Catarina - Florianópolis, 2023)

Entende-se, num primeiro momento, que o benefício eventual se destina a indivíduos e famílias que atendem às necessidades básicas dos cidadãos em situações de vulnerabilidade social ou calamidade pública. Para que esse benefício seja concedido, o beneficiário deve possuir uma renda per capita de até meio salário-mínimo. Considerando o valor do salário-mínimo estabelecido em nosso país

em 2023, que é de R\$1.320,00 reais, isso significa que a renda do beneficiário não pode ser superior a R\$660,00 reais para que ele possa ter acesso aos benefícios desejados.

Nesse contexto, abordaremos dois benefícios com alta demanda no CRAS Continente II: o auxílio natalidade e o auxílio alimentação. Conforme estipulado no artigo 6º da Lei nº 11.015 do município de Florianópolis, esses benefícios têm critérios específicos para concessão e visam atender às necessidades essenciais das famílias em situação de vulnerabilidade social.

Art. 6º O benefício natalidade se constitui em prestação de uma parcela única em pecúnia no valor de um salário-mínimo vigente para reduzir situações de vulnerabilidade e risco pessoal e social, provocadas por nascimento de membro da família, destinado:

I - às atenções necessárias ao nascituro;

II - ao apoio à mãe em caso de natimorto e morte de recém-nascido;

III - ao apoio à família em caso de morte da mãe;

IV - ao suprimento de outras necessidades que demandarem desta contingência.

§ 1º O requerimento do benefício natalidade deve ser realizado entre a 32ª semana de gestação e até sessenta dias após o nascimento, nos equipamentos da Secretaria Municipal de Assistência Social: CRAS, CREAS, CREMV e Centro Pop para avaliação pela equipe de referência. (Santa Catarina - Florianópolis, 2023)

No CRAS mencionado, assim que uma mulher completa a 32ª semana de gestação, ela ou um familiar deve comparecer à unidade para registrar seu nome na lista administrativa. A partir desse ponto, uma técnica entrará em contato para dar continuidade ao processo. Nesse auxílio, várias etapas são necessárias para a concessão do benefício.

Na primeira etapa, a técnica entra em contato por telefone ou por meio de mensagens via aplicativo para agendar um atendimento individualizado e informar os documentos necessários que devem ser apresentados. Durante esse atendimento técnico, tanto a assistente social quanto a psicóloga fornecem informações detalhadas sobre a legislação relacionada ao benefício. Em seguida, é agendada uma visita domiciliar para verificar as informações fornecidas durante o atendimento individualizado no CRAS.

Quando a documentação está de acordo com a lei, os dados são encaminhados para a Secretaria Municipal de Assistência Social, que informa quem será beneficiado com o valor de R\$1.320,00, o qual é concedido em uma única parcela.

E assim o benefício vulnerabilidade temporária alimentação que está prevista no artigo 8º sendo ela:

O benefício vulnerabilidade temporária se constitui em prestação monetária temporária, que tem como público prioritário crianças, idosos, gestantes, nutrizes e pessoas com deficiência.

§ 1º Quando a vulnerabilidade temporária estiver relacionada ao acesso à alimentação, o valor mínimo da unidade básica do benefício a que se refere o caput deste artigo terá como base Resolução do Conselho Municipal de Assistência Social, reajustado anualmente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC).

§ 2º Por se constituir em prestação temporária o benefício a que se refere o §1º deste artigo poderá ser concedido dentro do período máximo de três meses, podendo ser prorrogado por igual período, a critério do profissional da equipe de referência de nível superior, que deverá informar a necessidade por meio de requerimento e prontuário em sistema utilizado pela Secretaria Municipal de Assistência Social.

§ 3º O benefício a que se refere o § 1º deste artigo será estabelecido pela Secretaria Municipal de Assistência Social de acordo com a disponibilidade financeira e orçamentária. (Santa Catarina - Florianópolis, 2023)

Para solicitar o benefício, o usuário ou a usuária deve inscrever-se na lista de espera para atendimento técnico e, a partir deste ponto, seguir as etapas para a entrega dos documentos durante o atendimento individualizado. É importante ressaltar que o auxílio alimentação é fornecido na forma de um cartão no valor de R\$250,00. Os beneficiários podem utilizar esse cartão para adquirir produtos alimentícios e de higiene nos estabelecimentos cadastrados pelo município.

Nesse contexto, é relevante abordar a importância da disponibilização desse benefício em apenas três meses ao longo do ano, considerando o valor recebido, que, na conjuntura atual, não cobre nem mesmo as necessidades básicas. Isso se torna especialmente crítico dado que a maioria das famílias em nosso território tem mais de duas crianças em suas residências. Ressalta-se que, de acordo com o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos – DIEESE, o

valor da cesta básica de alimentos fechou o primeiro semestre de 2023 (junho/2023) custando em Florianópolis R\$771,54. A partir disso, pode-se perceber que o valor ofertado não chega nem a metade do custo de uma cesta básica, o que não contempla as necessidades das famílias em nossa conjuntura atual.

Por isso, é evidente que os valores fornecidos não são adequados para atender às necessidades das pessoas. Além disso, os critérios de acesso são rigorosos e excludentes, e o programa não é acompanhado por medidas educacionais e políticas que promovam a emancipação das pessoas beneficiadas. Em vez disso, o benefício serve apenas para a sobrevivência dos beneficiários, não contribuindo para sua autonomia e protagonismo.

É fundamental repensar a abordagem desses programas sociais, visando não apenas à assistência imediata, mas também à capacitação e ao empoderamento das pessoas para que possam melhorar sua situação a longo prazo.

Como cita Freitas

[...] Essa deveria ser a prioridade em termos de política social imediata, mesmo que um programa mais ambicioso (que se preocupasse em garantir uma qualidade de vida mais elevada às famílias pobres, e não somente em permitir que ultrapassem a linha da pobreza) envolvesse uma quantidade de recursos mais significativa, pois somente dessa maneira poder-se-ia dizer que a sociedade brasileira estaria verdadeiramente comprometida com o desenvolvimento do país] (2007, p.71). Os limites do Programa são muitos: os valores das prestações são pequenos, os critérios de acesso são rigorosos e excludentes e a sua implementação não se faz acompanhada, ainda, do necessário aparato político-pedagógico de emancipação política, educacional e cultural. (Freitas, 2007, p.72).

No entanto, neste momento, iremos enfatizar a questão relacionada a um dos documentos necessários para a concessão de ambos os benefícios mencionados anteriormente, o auxílio natalidade e alimentação. Uma das condições para a concessão destes benefícios é a apresentação da carteira de trabalho. Entretanto, na atualidade, a tradicional carteira profissional de cor azul, em formato de papel, foi substituída pela Carteira de Trabalho Digital, conforme estabelecido na Portaria nº 1.065, de 23 de setembro de 2019 (publicada no DOU nº 185 de 24/09/2019), que regulamenta a emissão da Carteira de Trabalho e Previdência Social em meio eletrônico - a Carteira de Trabalho Digital. Isso tornou a versão física da carteira obsoleta.

Essa mudança traz à tona a relevância do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e suas complexidades, que são inerentes a essas tecnologias devido à natureza das funções que desempenham e aos desafios que enfrentam. Isso se torna especialmente evidente quando consideramos o perfil da população atendida pelo CRAS e sua vulnerabilidade, o que resulta em um acesso limitado às tecnologias e, conseqüentemente, na negação de um direito para esses usuários. É importante lembrar que o artigo 6 da Constituição Federal de 1988

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. (Presidência da República, 1988)

Dessa forma, apresentarei alguns casos de atendimento⁹ - a título de ilustração -, de forma a que sejam matéria de nossa reflexão, relacionados às violações de direitos dos usuários.

Caso 1:

A senhora Bonita compareceu ao CRAS solicitando o Benefício Alimentação, e seu nome foi incluído na lista de atendimentos. No dia e horário acordados, a mesma compareceu ao CRAS para uma reunião individual com a equipe de serviço social. Acompanhada por suas duas filhas, Mica e Linda, a senhora Bonita deu entrada no pedido do Benefício Alimentação. É importante mencionar que a senhora Linda não reside com sua mãe, mas esteve presente na reunião para auxiliar na comunicação, já que a mãe não domina a língua portuguesa.

A senhora Bonita informou que reside no estado de Santa Catarina há seis meses e vive com seus dois filhos: Mica, de 6 meses, e Djo, de 15 anos, que está frequentando o primeiro ano do ensino médio em uma escola próxima durante o período da manhã. Devido à falta de vagas na creche para Mica, a senhora Bonita não consegue trabalhar no momento. Ela está em busca de outras creches para tentar encontrar uma vaga.

A senhora Bonita também mencionou que o pai das crianças está residindo em outro Estado e assim não contribui com nenhum valor para a família.

⁹ Cabe ressaltar que as informações apresentadas aqui são reproduções descaracterizadas de algumas situações registradas no diário de campo da autora, com o devido acompanhamento da supervisora de campo,

Atualmente, ela recebe uma ajuda financeira de seus parentes do país de origem no valor de R\$800,00, juntamente com o benefício Bolsa Família no valor de R\$750,00 para pagar o aluguel e se sustentar com seus filhos.

Durante a reunião, fornecemos informações sobre os critérios para o benefício alimentação e solicitamos os documentos necessários. No entanto, a família informou que não entende como baixar a carteira de trabalho digital, conforme exigido pela lei. A estagiária ajudou a senhora Linda no processo de instalação do aplicativo em seu celular. Quando o aplicativo foi instalado no celular da senhora Bonita, ela revelou que desconhecia a senha e não sabia quem havia feito o login em seu nome. Tentamos de diversas maneiras redefinir a senha, mas o aplicativo GOV estava enviando um novo código para o celular de um amigo da família, o senhor Cinquenta.

Diante dessa situação, encerramos o atendimento informando que, devido ao ocorrido, elas poderiam enviar os documentos pelo WhatsApp em até 10 dias úteis. Perguntamos se poderíamos entrar em contato com o senhor Cinquenta para explicar o que ele deveria fazer para agilizar o processo de recuperação da senha, e a senhora Bonita autorizou esse contato.

No mesmo dia, entramos em contato com o Sr. Cinquenta, para informar que a conta do aplicativo Gov da Sra. Bonita estava vinculada ao seu celular. A Sra. Bonita estava impossibilitada de acessar sua carteira de trabalho digital, pois não lembrava a senha. O Sr. Cinquenta informou que não entende como manusear esses aplicativos. Diante disso, perguntamos se o Sr. Cinquenta e a Sra. Bonita poderia comparecer ao CRAS no agendado para que pudéssemos auxiliá-los nesse processo digital. Ambos confirmaram a presença.

No atendimento individual, a Sra. Bonita compareceu ao CRAS acompanhada por sua filha Linda e pelo colega Cinquenta, com o objetivo de resolver a questão do aplicativo gov.br. A Sra. Bonita não conseguia acessá-lo, pois havia esquecido a senha. Verificamos que o aplicativo não estava enviando o código para o celular do Sr. Cinquenta.

Além disso, a Sra. Bonita e Linda não tinham acesso à internet em seus celulares. Com isso, o CRAS forneceu acesso Wi-Fi, mas a conexão era instável, até mesmo para os técnicos da instituição. Com a ajuda da estagiária, tentamos de várias maneiras desbloquear a senha, mas não obtivemos sucesso.

Diante dessa situação, informamos à Sra. Bonita, Linda e ao Sr. Cinquenta que eles poderiam comparecer ao Ministério do Trabalho, onde poderiam solicitar uma nova senha. Assim, poderíamos finalizar a solicitação do benefício alimentação. Eles entenderam a situação e seguiram para o Ministério do Trabalho.

Posteriormente, o Sr. Cinquenta enviou uma senha provisória para o WhatsApp do CRAS, que havia sido fornecida pelo Ministério do Trabalho, permitindo-nos acessar a carteira de trabalho da Sra. Bonita. A estagiária entrou em contato com a Sra. Linda para que ela pudesse acessar o aplicativo. No entanto, a Sra. Linda afirmou que não sabia como usar o aplicativo, pois o Ministério do Trabalho apenas forneceu a senha, sem fornecer mais orientações.

Com a permissão da Sra. Bonita e Linda, a estagiária acessou o aplicativo da Sra. Bonita em seu próprio computador e obteve os documentos necessários para dar entrada no benefício. No entanto, ao tentar acessar a seção "Contratos", que contém informações sobre os últimos serviços do usuário, e a seção "Perfil", que mostra a veracidade das informações, o aplicativo informou que havia "Problemas de divergências na nossa base e vamos precisar de sua ajuda, acesse o app Meu INSS e atualize seu cadastro no serviço de atualização de dados cadastrais".

A estagiária entrou em contato por telefone com a Sra. Linda para ajudá-la a atualizar o cadastro no Meu INSS. No entanto, ao tentar fazer isso, o aplicativo também informou que "Não é possível executar o serviço por divergências cadastrais". Informei à Sra. Linda que entraria em contato com os servidores do INSS para resolver o problema e concluir a concessão do benefício da família.

Após entrar em contato com o número 135, a atendente informou que se tratava de um problema no site e que era possível atualizar o cadastro por telefone, desde que a Sra. Bonita estivesse presente. Enviamos uma mensagem no WhatsApp para a Sra. Linda para marcar um atendimento no CRAS, a fim de encerrar o processo.

No entanto, na data marcada, a Sra. Bonita não pôde comparecer, pois seu amigo Cinquenta e sua filha Linda não estavam disponíveis.

Concluindo assim, depois de algumas semanas a Sra. Bonita compareceu ao CRAS quando teve disponibilidade junto com a sua filha Linda para atualizar os

dados, e assim com resultado, o benefício foi concedido à Sra. Bonita onde recebeu um cartão no valor de R\$200,00¹⁰ para compras.

Neste relato, identificamos diversas violações de direitos, como desigualdade social, racismo, exclusão social, desemprego e dificuldades de acesso aos benefícios como direito dos cidadãos, além de dificuldades de acesso à educação. A história da Sra. Bonita, imigrante e mãe solo, ilustra o exercício de seu direito de buscar o benefício alimentação, que, devido a questões burocráticas relacionadas à TIC's, demorou dois meses para ser concedido. O auxílio alimentação é essencial para muitas pessoas em situação de vulnerabilidade econômica, sendo ele considerado emergencial. À vista disso, são diversas as barreiras tecnológicas que impedem o acesso a esses programas, destacando-se a desigualdade, na qual os usuários podem enfrentar dificuldades significativas para obter a intervenção de que precisam. Esse cenário torna-se particularmente problemático, uma vez que muitos serviços governamentais e programas sociais estão migrando para plataformas online devido à facilidade proporcionada, excluindo, assim, aqueles que não possuem acesso a dispositivos móveis, internet ou habilidades digitais necessárias para utilizar aplicativos e sites. Nesse contexto, a capacidade digital torna-se uma necessidade premente para todos os indivíduos.

Além disso, o relato destaca a crescente demanda de trabalho sobre os assistentes sociais. Visto que, em atendimentos individuais, não se limita apenas a realizar o que o usuário apresenta, mas também envolve ter uma escuta qualificada para lidar com as objeções que surgem ao longo desse processo. Em algumas situações, as demandas dos usuários podem ir além das habilidades e funções de um assistente social, como resolver questões legais, como visto nos casos 1 e 2 que frequentemente ocorrem no CRAS. Isso sucede por conta de algumas instituições, onde acabam realizando apenas o básico de seus serviços e direcionando o cidadão para outros órgãos ou serviços de assistência, muitas vezes devido à má gestão, à falta de capacitação e organização dos profissionais que o Estado e o Município designam para os serviços públicos onde estes funcionários

¹⁰ Cabe ressaltar que no período de atendimento do caso da Sra. Bonita, ainda estava regulamentado o Programa de Benefícios Eventuais, conforme estabelecido pela Lei nº 10.444, de 18 de outubro de 2018. Dessa forma, o valor do benefício alimentação era disponibilizado no montante de R\$200,00.

não compreende as competências do CRAS, não sendo essa instituição um balcão de ajuda para casos que os mesmos não resolvem.

Assim, é fundamental que os profissionais da área de serviço social desvinculem a abordagem assistencialista e de mera doação de recursos, adotando princípios éticos e valores profissionais, como a defesa dos direitos humanos e a promoção da justiça social, conforme preconizado no Código de Ética da profissão. No entanto, existem casos específicos em que é necessário ir além do que é colocado, reconhecendo a importância de garantir os direitos dos usuários. Observando as inúmeras possibilidades de os usuários não conseguirem usufruir de seus direitos, sendo assim, é importante lembrar que os assistentes sociais têm um papel crucial na defesa desses direitos com o seu olhar crítico desenvolvendo um método onde possa assistir esse usuário/a. Conforme a Lei N° 8.662, DE 7 DE JUNHO DE 1993 é dever do profissional:

g- Contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os/as usuários/as, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados. (Presidência Da República Casa Civil,1993. grifo nosso).

Assim, o caso 2: É referente o caso da Sra. Batista, onde a mesma procurou o CRAS para a inserção no benefício natalidade.

Desta maneira, foi realizada a visita domiciliar na residência da Sra. Batista, contando também com a presença do seu filho Santos de 2 anos, seu neto de 6 anos e de sua filha Miri, de 18 anos que reside em outro Estado, porém também compareceu para auxiliá-la no nascimento de seu irmão, retornando em breve. O objetivo da visita foi dar continuidade ao processo de solicitação do benefício de natalidade. Durante a visita, a Sra. Batista apresentou alguns documentos, porém notou-se a ausência da carteira de trabalho digital. Assim, explicou que está enfrentando dificuldades de acesso devido a um problema com sua senha, a qual foi criada em seu último local de trabalho. Diante dessa situação, a Sra. Miri tentou obter uma nova senha por meio do aplicativo, mas ao enviar as informações, o site indicou que os dados estavam incorretos. Diante desse impasse, orientamos a Sra. Batista a comparecer ao INSS para obter uma senha provisória, a fim de resolver essa questão. Em virtude desses contratemplos, foi estipulado um novo prazo para que a Sra. Batista possa resolver essa situação. Além disso, é importante ressaltar que a senhora Batista já perdeu o benefício natalidade por falta de apresentar a

carteira de trabalho digital há dois anos atrás quando solicitou o benefício natalidade de seu filho Santos.

Desta maneira, depois de algumas semanas foi realizada novamente uma visita na residência da Sra. Batista, pois conforme na última visita foi estipulado um prazo para enviar sua carteira de trabalho digital sendo que até o presente momento não tinha sido enviada. Assim fomos verificar essa situação. A Sra. Batista ao nos receber, informou que ficou esperando o aplicativo da carteira de trabalho/Gov. responder seu e-mail onde solicitou a troca de senha, porém, não conseguiu mais verificar pois seu celular está com problema técnico e conseqüentemente também está sem internet, com isso também relatou que está sem condição de ir até o centro da cidade na agência do INSS por conta de sua condição financeira, devido a essas informações ligamos novamente para o 135 (INSS), porém a atendente informou que para alteração de senha é somente nos centros do INSS. Devido a isso, reforçamos para a sra. Batista ir até o INSS com extrema urgência, para resolver a situação do aplicativo GOV e assim não perder esse benefício, pois ele é um direito da mesma receber e também o valor irá contemplar os custos de sua família.

Tendo em vista que a residência da senhora Batista é no topo do morro, com um acesso totalmente insalubre para estar se deslocando tanto sozinha quanto com crianças. Observamos novamente o atraso que a TIC às vezes é colocada, pois o auxílio natalidade tem um prazo de 60 dias, o prazo da mesma já estava prestes a se encerrar sendo ele um valor de parcela única, porém um valor que contempla suas necessidades temporariamente. Assim, ressaltamos aqui a situação de como os beneficiários ficam à mercê das burocracias imposto pelo Estado sendo que o mesmo não ampara estes público. Como cita as autoras:

A pergunta que faz erigir as reflexões aqui postas diz respeito ao que se deve considerar de novo no cotidiano profissional do assistente social diante dos avanços e das modificações no mundo do trabalho, impulsionados pela realidade atual de tecnificação e informação e comunicação. A busca dessas respostas se fia nos conteúdos apontados no item anterior, que considera os fundamentos das transformações históricas do mundo do trabalho e a fundante premissa de que a tecnologia não é neutra, mas se traveste da dimensão político-ideológica, e joga um jogo crucial na dinâmica do mundo capitalista e da exploração do trabalho. (Rizzotti & Nalesso, 2022, p.100).

Afim, disso pode se ver que as TICs em alguns momentos não contribuí para o desenvolvimento e potencialidade do usuário/usuária, entendendo que não é neutra pois atingi majoritariamente a população vulnerável, as mulheres, mães, negros, imigrantes entre outros que é afetado por esse desmonte do Estado. Onde entendemos que é necessário o avanço tecnológico para o avanço da sociedade porém, até que ponto esse avanço chega totalmente a grande parte da população brasileira? Tendo por vista que muitos dos brasileiros ainda estão por trás dessa modernidade. Como cita o trecho de Freitas:

Crescer sem distribuir a renda é não só reproduzir o passado de desigualdades, como aprofundá-lo. Essas foram sempre as palavras de Furtado (2002, p.21), deixando entre nós a idéia-síntese: “[...] o desenvolvimento verdadeiro só existe quando a população em seu conjunto é beneficiada”. Para a sustentação dessa política de desenvolvimento, no entanto, é necessário que o Estado brasileiro recupere sua capacidade de intervenção (Freitas, 2007, p.73).

Assim sendo, é importante que as políticas públicas sejam desenvolvidas não apenas para impulsionar o crescimento econômico, mas também para garantir que os benefícios desse crescimento sejam distribuídos de forma equitativa. Nesse sentido, é fundamental que o Estado tenha um papel crítico na formulação e implementação de políticas que visem promover a igualdade de recursos e oportunidades para toda a população. Além disso, devemos considerar os desafios trazidos pelas TIC's na assistência, pois é capaz de dificultar o acesso dos beneficiários e dos profissionais aos serviços. Essas questões podem resultar na interrupção ou anulação dos benefícios oferecidos.

Através desses dois relatos, fica evidente como é difícil implementar políticas públicas acessíveis à população atualmente. É alarmante ver pessoas sendo excluídas da sociedade simplesmente por não possuírem um celular ou acesso à internet. O governo precisa reconhecer quem são os beneficiários que procuram os serviços socioassistenciais e encontrar soluções adequadas para atender suas necessidades.

3 - APROXIMAÇÃO CRÍTICA AO DEBATE SOBRE AS TIC'S NA PROTEÇÃO SOCIOASSISTENCIAL BÁSICA: NOVOS DESAFIOS AO SERVIÇO SOCIAL

3.1 Serviço Social, as TIC's e novas contradições

Analisando a estrutura organizacional da proteção socioassistencial básica no CRAS Continente e os casos ilustrativos sintetizados no capítulo anterior, iremos agora desdobrar algumas questões que constituem aspectos importantes que se destacaram nas informações relatadas. Em linhas gerais, cabe situar as problemáticas a partir das burocratização das Tics e como essa tecnologia é imposta de forma equivocada em alguns ambientes, analisando como ela pode afetar o serviço das técnicas que atuam no CRAS, e sobretudo o acesso aos direitos da população.

Para tanto, torna-se oportuno apresentar uma definição do que são as TICs - *Tecnologias de Informação e Comunicação*. Recurso tecnológico que vem sendo criado desde os primórdios, mas tendo-a como um processo de transformação que se expande durante a Revolução Industrial no período da manufatura, o qual representou um avanço significativo para uma sociedade capitalista. De acordo com Cavalcante e Prêdes (2022, p. 115), "ocorreu ao longo de meados do século XVI até finais do século XVII, transformando as forças produtivas no capitalismo". Houve, assim, uma mudança significativa na organização do trabalho, pois antes desse período, as atividades produtivas eram geralmente realizadas de forma artesanal. Com isso, adaptou-se à ciência, sendo também proposta a evolução da produção, o que levou a mudanças significativas na economia. No Século XXI desempenham um papel central nas transformações do capitalismo contemporâneo. Partindo disso, as autoras citam que:

são inegáveis os avanços tecnológicos e suas incorporações aos processos de trabalho no capitalismo atual. As teses acerca da Indústria 4.0 vêm sendo amplamente difundidas diante de uma série de mudanças no mundo do trabalho, as quais visam ampliar as taxas de lucro do capital por meio da utilização de novas tecnologias e modalidades de gestão da força de trabalho (Valentim; Paz, 2022, p.115).

Assim, as TICs têm suas origens em uma série de desenvolvimentos ao longo da história da humanidade. Elas evoluíram com o tempo, passando por várias

fases distintas e tendo uma origem multifacetada que remonta à invenção. Ao longo dos séculos, essas tecnologias evoluíram através de inúmeras inovações, transformando radicalmente a maneira como as pessoas se comunicam, compartilham informações e conduzem suas vidas pessoais e profissionais. A constante evolução tecnológica continua a moldar o cenário das TICs, criando novas oportunidades e desafios em um mundo cada vez mais digital. Isso tem transferido as utilidades das TICs do âmbito privado para a esfera pública, alterando assim profundamente a dinâmica da sociedade contemporânea.

O uso dessas tecnologias pela administração pública brasileira vem sendo promovido desde a reforma gerencial, a partir de meados dos anos de 1990, marco da entrada da política neoliberal no país. Desde então, observam-se investimentos em tecnologias informacionais, com destaque para as políticas que constituem a Seguridade Social. Tal incorporação se dá, inicialmente, na Previdência Social (DATAPREV), no Sistema Único de Saúde (DATASUS) e, posteriormente, na Assistência Social (Cadastro Único, Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família - SIGPBF, dentre outros) (Santos, 2019, *Apud* Valentin; Paz, 2022 p.116).

Isso remete à ideologia generalista e sua ideia de eficácia, incorporando as técnicas das empresas capitalistas nos serviços públicos. Desde o início dessas implementações, era crucial entender o público diversificado com o qual essas duas esferas trabalham. A partir dessa reforma, houve um aumento significativo nos investimentos em tecnologias da informação no setor público brasileiro. Isso envolve a utilização de sistemas computacionais e redes de comunicação com o objetivo de melhorar a gestão e a prestação de serviços governamentais.

No entanto, hoje podemos observar as contradições das TICs nas esferas públicas. Após a pandemia do COVID-19, houve um sensível aumento, devido à situação preocupante e à necessidade de distanciamento da população. Como cita a tese da autora:

[...] Em que todos os atendimentos presenciais para a implementação da política pública de acesso à justiça foram suspensos, passando o atendimento a ser integralmente virtual mediante a adoção das TIC 's na realização do contato entre o burocrata de nível de rua e o usuário. É o momento de ruptura e de mudança integral da forma de atendimento e implementação da política pública, mudança imposta pela contingência pandêmica, com a intenção da preservação da saúde dos usuários, servidores e Defensores Públicos. (Carvalho, 2023, P.88-89)

Podemos afirmar que o reflexo da pandemia intensificou esse processo de expansão das TICs, colocando-nos em um patamar de grande revolução de maneira acelerada, devido a uma necessidade imposta pelos motivos capitalistas Valentin; Paz,(2022). Neste contexto, é imperativo analisar criticamente as

implicações sociais e éticas dessas transformações. O acesso à tecnologia e a capacidade de utilizá-la de forma eficaz tornaram-se questões cruciais. Além disso, é essencial garantir que o uso das TICs no setor público promova a inclusão digital e não a exclusão, garantindo que todos os cidadãos tenham acesso igualitário aos serviços e oportunidades oferecidos.

Visto isso, não podemos demonizar o uso das TICs, sabendo que, em um momento crucial na vida da população mundial, elas se expandiram e contribuíram como essenciais devido às restrições de mobilidade e distanciamento social. As TICs emergiram, mantendo as pessoas conectadas, permitindo a continuidade das operações comerciais e facilitando a prestação de serviços essenciais. No entanto, como apontam as autoras Cavalcante e Prédés (2022, p.118) “as TICs se tornaram uma mediação substancial para a nova morfologia do trabalho, orientada pela precariedade estrutural das condições e das relações de trabalho na reestruturação produtiva (Antunes, 2018), da qual as assistentes sociais participam”.

Isso nos leva a compreender que não podemos criticar as tecnologias superficialmente, pois são necessárias para o desenvolvimento da sociedade e da ciência. No entanto, é crucial entender em que contexto elas estão sendo impostas, referindo-se às condições de trabalho instáveis, inseguras e muitas vezes inadequadas que caracterizam uma parte crescente do mercado de trabalho moderno. No caso do Serviço Social, acresce-se o problema do perfil socioeconômico da população atendida que simplesmente não acessa a tecnologia de forma cotidiana.

É necessário compreender que as tecnologias não são sujeitos, mas sim meios, e estão inseridas em uma realidade. Além disso, o uso das TICs nos serviços públicos socioassistenciais pode ter adicionado valor ao trabalho dos Assistentes Sociais e outros profissionais, otimizando o desempenho de suas tarefas diárias e economizando tempo, pois permitem uma comunicação mais eficiente e acesso rápido a informações relevantes. No entanto, essa integração ocorreu sem a devida infraestrutura para os profissionais. Tornou-se obrigatório registrar no sistema as atividades diárias e as tarefas realizadas junto aos usuários, mas as instituições nem sempre dispõem dos instrumentos adequados para essa finalidade, como computadores atualizados e acesso à internet via Wi-Fi. Como exemplo relacionado ao campo de estágio, a instituição enfrentou três semanas sem acesso à internet e, por conseguinte, sem telefone, devido ao fato de ambos os

serviços serem providos pela mesma operadora. Essas semanas se mostraram desafiadoras para os profissionais, afetando diretamente as técnicas nos atendimentos individualizados e em grupos e nos processos de benefícios. Os benefícios tiveram que ser registrados em formulários de papel, e os atendimentos individuais foram reduzidos, visto que antes de atendê-los, é necessário realizar uma pesquisa no Sistema SAFI - Sistema de Acompanhamento da Família e do Indivíduo, referente à composição familiar, e aos atendimentos anteriores para entender as demandas dessa família e também a pesquisa no sistema Dataprev - Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência para obter informações sobre a renda familiar, possibilitando, dessa forma, um atendimento mais adequado. Isso resultou na acumulação de mais demandas a serem transcritas quando a conectividade fosse restabelecida. Para o setor administrativo, também foram semanas turbulentas. Os usuários chegavam nervosos devido às várias tentativas de ligação sem sucesso, impossibilitando o agendamento do Cadastro Único, agendamentos para acolhimentos, entre outros serviços oferecidos pela instituição, conforme registrado no capítulo 1. A recepção permaneceu aberta exclusivamente para informar aos usuários sobre a ausência de conexão à internet, sem previsão para o restabelecimento. Diariamente, houve tentativas de contato com a operadora, e também se recorreu à secretaria de assistência em busca de soluções. Desta maneira, os trabalhadores dessa instituição, ao adentrarem a terceira semana sem acesso online, precisaram usar a conexão de internet do celular do equipamento para suprir a necessidade do equipamento. No entanto, essa solução não se mostrou viável, já que a capacidade da conexão é limitada a apenas dois computadores conectados simultaneamente. Dessa forma, recorreram à sua própria conexão de internet, pois diariamente as demandas aumentavam e não havia mais como aguardar, resultando no acúmulo de atendimentos.

Dificultando assim o trabalho profissional, sobrecarregando os profissionais com demandas e processos de benefícios para os assistidos, além de não oferecer alternativas em casos de exclusão digital. De acordo com Cavalcante e Prêdes (2022, p. 123), "mais uma vez, as máquinas-ferramentas, agora também operando no nível virtual, alteram o processo de trabalho e, portanto, impactam a divisão social e técnica do trabalho".

Assim, mudanças significativas operadas na estruturação de benefícios e serviços sociais, quando se incorporam às TIC, precisam ser consideradas parte dos contornos das políticas sociais e componentes das possibilidades

de construção das estratégias de intervenção definidas por assistentes sociais ao realizarem seu trabalho. Não se trata apenas de aprimoramento dos meios, de formas neutras e assépticas para melhorar o como fazer. (Cavalcante,Prédes 2022, P. 119)

Sabendo que o Serviço Social mesmo após ser designado como profissão liberal, tendo a autonomia profissional preservada por Lei, tanto na técnica quanto nas teorias e metodologias da profissão, está localizado em uma posição de submissão na divisão sociotécnica do trabalho junto às organizações em que exerce sua função, devido a natureza do trabalho assalariado e do público-alvo que atende, como revela Raichelis (2011). Com isso, a profissão fica à mercê das instituições tanto pública quanto privada para realizar as tarefas profissionais onde as instituições empregadoras têm a prerrogativa de definir as demandas e as condições do local que o profissional deve realizar sobre o seu fazer profissional, constringendo e limitando a liberdade do assistente social na sua atuação. Como cita a autora Raquel Raichelis:

Os demais meios de trabalho — conhecimentos e habilidades profissionais — são propriedade do assistente social, mas cujas possibilidades de pleno desenvolvimento também são condicionadas por um conjunto de determinações que, não sendo externas ao trabalho, incidem diretamente no cotidiano profissional (...). (Raichelis, 2011,p.10)

Dessa maneira, compreende-se que a prática profissional do assistente social, de acordo com as nossas diretrizes, é de suma importância para desempenhar suas funções com qualidade. No entanto, é fundamental destacar também a relevância de contar com empregadores que disponibilizem políticas que contribuam para o exercício profissional, um agir que esteja comprometido em promover a igualdade e a justiça social. Não se trata apenas de estabelecer leis e demandas, mas sim de criar estratégias que atendam plenamente às necessidades dos usuários/as e que facilitem a execução do fazer profissional.

Para o assistente social, o seu fazer profissional na conjuntura atual está cada vez mais desafiador, sendo ele a pessoa que está de frente com a realidade agrupado com as inúmeras expressões das questões social sabendo que não poderá realizar com aptidão o seu trabalho por conta das dificuldades postas pelo poder público e pela organização que a instituição está vinculada. Para enfatizar o que está sendo relatado, Yolanda Guerra apresenta em seu artigo:

Ainda no nível das causalidades a serem enfrentadas na intervenção profissional, temos que a modalidade de atendimento atribuído às questões sociais pelos profissionais depende da modalidade de atendimento dada

pelo Estado. Aqui há o suposto de que o formato dos serviços sociais e/ou das políticas sociais, a maneira como estes espaços profissionais se moldam , exerce influência direta sobre a intervenção profissional (Guerra,1995 *apud* Guerra,1996, p.3).

Sendo assim, a introdução e o uso das TICs no campo dos serviços sociais não devem ser considerados como entidades separadas, mas sim como elementos integrados e essenciais das políticas sociais em si, onde as tecnologias devem existir para somar à condição técnica do exercício profissional e não para substituir as condições técnicas de análise que são inerentes à condição humana. No entanto, a presença e a relevância das TICs só se concretizam quando o Estado atua, proporcionando os meios necessários para essa integração. Caso contrário, a utilização das TICs fica apenas como uma mera ilusão, gerando um sobretrabalho. Nesse cenário, os profissionais são submetidos a cargas horárias mais extensas, impactando diretamente a qualidade de vida e prejudicando a eficácia do atendimento.

No contexto atual, as condições de trabalho são instáveis, inseguras e frequentemente marcadas por desvantagens. As pressões no ambiente de trabalho são intensas, especialmente quando há a expectativa de estar sempre disponível e conectado. Além disso, o uso das TICs em condições de trabalho precárias pode criar desafios adicionais. Por exemplo, os trabalhadores tendem a enfrentar pressão para produzir mais com menos recursos, o que pode levar a uma carga de trabalho excessiva. Eles também podem se ver obrigados a utilizar seus aparelhos celulares para fins de trabalho, já que suas instituições não fornecem ou fornecem um único dispositivo para toda a equipe técnica.

Além disso, muitas vezes precisam usar sua própria conexão à internet como ponto de acesso, pois a instituição não oferece acesso à internet, como descrito no exemplo anterior. Isso pode levar a um esforço adicional, que muitas vezes é feito fora do horário de trabalho, para se capacitar e aprender a usar esses dispositivos tecnológicos, onde na conjuntura atual o poder público municipal ainda não ofereceu algum tipo de capacitação para profissionais que não tem habilidade com a tecnologia. Tudo isso é de extrema importância, e o Estado - nos seus 3 níveis de governo - deveria oferecer suporte para o aprimoramento das habilidades técnicas. Além disso, como também um dos fatores do desgaste da saúde mental quando há a negação de um benefício essencial ao usuário, devido ao impedimento no uso de tecnologia, como mencionado no capítulo anterior. Isto recorrentemente causa

frustração nos técnicos, que se sentem incapazes no desenvolvimento de seu processo de trabalho, pois não conseguem colocar em prática as garantias aos direitos dos usuários, como afirmado pela autora Raquel no artigo de Franco, Druck e Silva.

[...] Os profissionais impedidos de exercer sua ética profissional adoecem de fato. Trata-se de uma dinâmica institucional que desencadeia desgaste e adoecimento físico e mental e que, no caso do assistente social, precisa ser mais bem conhecido, impondo-se o imperativo da pesquisa sobre a condição assalariada do assistente social e os seus impactos na saúde dos assistentes sociais (Franco, Druck, Seligman-Silva, 2010 *apud* Raichelis, 2011, p. 435).

Neste contexto, o profissional fica imobilizado mediante as contradições que emergem do cotidiano e que passam a compor a agenda das lutas sociais, tornando-se ainda responsável por prestar contas das ações que desenvolve e das que não consegue desenvolver por conta da lógica organizacional, que não é capaz de perceber a irracionalidade da burocracia travestida de um suposto ganho tecnológico, aparentemente inquestionável. Trabalhando no acesso às políticas sociais, precisa compreender ainda mais as nuances que estão sendo abordadas, bem como estar ciente dos desafios e conflitos sociais que permeiam essas políticas, e todas as restrições na garantia dos direitos que ora comparecem como critérios técnicos ora ganham a forma de exigência formal/tecnológica. Conforme o exemplo anterior nesse cenário, assumem mais uma tarefa: tornam-se responsáveis por garantir que as soluções tecnológicas que desenvolvem atendam aos requisitos estabelecidos. Isso implica a necessidade de prestar contas e assumir responsabilidade ética para garantir que estejam alinhadas com os objetivos das políticas sociais e beneficiem efetivamente as pessoas para as quais essas políticas são destinadas.

Deste modo, o profissional precisa ir além de seu arcabouço profissional e deve também possuir habilidades técnicas para desenvolver soluções eficazes, éticas e socialmente responsáveis no contexto da automação das políticas públicas. Isso resulta na criação de estratégias com os usuários e, conseqüentemente, no adoecimento coletivo, tanto do usuário quanto do profissional. Conforme a autora Raquel Raichelis sintetiza em seu texto:

Trata-se de uma condição de trabalho que produz um duplo processo contraditório nos sujeitos assistentes sociais: a) de um lado, o prazer diante da possibilidade de realizar um trabalho comprometido com os direitos dos sujeitos violados em seus direitos, na perspectiva de fortalecer seu protagonismo político na esfera pública; b) ao mesmo tempo,

o sofrimento, a dor e o desalento diante da exposição continuada à impotência frente à ausência de meios e recursos que possam efetivamente remover as causas estruturais que provocam a pobreza e a desigualdade social (Raichelis, 2011, p. 434-435).

3.2 Dimensionando a nova segregação

Como Carolina Maria de Jesus relata em seu livro, o Quarto de Despejo *Diário de uma favelada* (2018, p. 29), “O Brasil precisa ser dirigido por uma pessoa que já passou fome. A fome também é professora. Quem passa fome aprende a pensar no próximo, e nas crianças.” Visto isso, ao criar uma lei e ao definir processos organizacionais é necessário pensar quem é o beneficiário que irá utilizá-lo, será que está contribuindo ou dificultando o realizar dela?.

Portanto, para afirmar a hipótese de que a população que tem direito à proteção socioassistencial ainda está fora desse universo das TICs, irei apresentar algumas reflexões adicionais.

As imagens ilustrativas¹¹ conterão informações que o subtítulo apresentará, com o recorte de renda familiar, pois conhecemos quem é o usuário/a que recorre aos equipamentos socioassistenciais, sendo a maioria com renda de até 1 salário mínimo e os que não possuem renda.

¹²

Fotografia 1: A -Total De Domicílios Que Possuem Equipamento Tic – 2021

¹¹ Fontes das imagens: CGI.br/NIC.br, Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2021.

Ressalto também que não foi colocado nas imagens 1,2 e 3 o recorte por gênero e etnia, pois o site não disponibiliza nos indicadores colocados.

Fontes das imagens: CGI.br/NIC.br, Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2021.

¹² Fontes das imagens: CGI.br/NIC.br, Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2021.

Ressalto também que não foi colocado nas imagens 1,2 e 3 o recorte por gênero e etnia, pois o site não disponibiliza nos indicadores colocados.

Fontes das imagens: CGI.br/NIC.br, Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2021.

Proporção	Televisão	Aparelho De Videogame	Telefone Celular	Radio	Antena Parabólica	Telefone Fixo	Tv Por Assinatura	Computador De Mesa	Notebook	Tablet	
Total	94,9	14,3	94,5	53,1	21,7	14,3	25,2	16,2	28,1	11,9	
RENDA FAMILIAR	Até 1 Sm	91,4	6,6	89	47,8	24,4	6,2	11,1	7,5	8,9	6,1
	Mais De 1 Sm Até 2 Sm	94,9	10,7	95,1	55,2	22,2	11,5	19,3	10,6	20,8	9,2
	Mais De 2 Sm Até 3 Sm	97,5	18,2	99	53,5	20,8	17	30,7	19,6	37	14,4
	Mais De 3 Sm Até 5 Sm	99,1	21,7	99,6	57	20,3	24,7	43	29	50,2	17,5
	Mais De 5 Sm Até 10 Sm	98,6	34,5	99,9	57,1	16,2	33,6	63,8	39,7	70,4	24,7
	Mais De 10 Sm	99,9	48,3	99,9	63,1	16,2	38,4	74,3	45,9	84,6	48,6
	Não Tem Renda	91	6,3	84,1	42,8	21,2	6,4	7,6	7,6	8,9	4,8
	Não Sabe	94,8	9,9	95	59,1	20,8	12,5	17,4	14,7	22,7	8,1
	Não Respondeu	93,4	13,7	93,6	52,3	19,3	13,1	23,5	17	33,9	9,8

Diante desse cenário, observamos que a população sem renda e aqueles que recebem até 1 salário mínimo são os que possuem os menores percentuais de posse de dispositivos TICs, como a televisão. Entre os que não possuem renda, esse índice é de 91%, e para aqueles que recebem até 1 salário mínimo, é de 91,4%. A televisão é considerada um dispositivo comum presente em todas as residências, e embora esses números não sejam muito baixos, comparativamente, são os mais baixos quando contrastados com os da classe A e B. Mesmo não sendo um índice insignificante, a classe C/D/E ainda permanece abaixo da pirâmide, principalmente quando se trata do telefone celular. No que concerne ao item "Telefone celular", para aqueles com renda de até 1 salário mínimo, 89% possuem um aparelho celular. No caso da população sem renda, esse percentual é de 84,1%. Esses números são os mais baixos em comparação com aqueles que possuem renda superior a essas faixas, destacando a importância desse dispositivo na conjuntura atual, sendo essencial para o cotidiano do cidadão. Segue, então, a análise sobre o uso da internet no ambiente domiciliar.

Fotografia 2: A4 -Total de domicílios com acesso à internet – 2021

Proporção		Sim	Não	Não Sabe	Não Respondeu
Total		81,5	18,4	0,1	0
RENDA FAMILIAR	Até 1 Sm	68,8	31,1	0,1	0
	Mais De 1 Sm Até 2 Sm	80,8	19,2	0,1	0
	Mais De 2 Sm Até 3 Sm	91,4	8,6	0	0
	Mais De 3 Sm Até 5 Sm	94,5	5,4	0	0,1
	Mais De 5 Sm Até 10 Sm	97,6	2,4	0	0
	Mais De 10 Sm	98,7	1,3	0	0
	Não Tem Renda	58,3	41,5	0,1	0,1
	Não Sabe	82,7	17,1	0,1	0,1
Não Respondeu		81,6	18,2	0,1	0,1

Aqueles que têm acesso à internet em seus domicílios, conforme representado na Figura 2, referem-se aos que recebem até um salário mínimo, dos quais 68,8% possuem acesso à internet, enquanto 31,1% não possuem. Entre os usuários sem renda, 58,3% têm acesso à internet, e 41,5% não têm, sendo estes também os que apresentam os índices mais baixos em comparação com as classes sociais mais elevadas. Ao comparar esses números com a Figura 1, que apresenta os equipamentos possuídos pela população, é perceptível a razão pela qual as taxas mais baixas estão nos dispositivos como televisão, celular, tablet e notebook. Esses equipamentos demandam o uso de internet Wi-Fi, e nos dados analisados, observa-se um aumento significativo de residências que ainda não dispõem desse serviço, concentrando-se assim nas classes vulneráveis. Essa é a última despesa considerada por essas famílias, evidenciando que a prioridade de pagamento recai sobre outras necessidades. Essa constatação é reforçada pela análise da Figura 3, que trata dos tipos de conexão disponíveis.

Fotografia 3: A5 - Total de domicílios com acesso à internet, por tipo de conexão - 2021

Proporção		Conexão Discada	Banda Larga Fixa - Total - Banda Larga Fixa	Banda Larga Fixa - Conexão Via Cabo De Tv Ou Fibra Ótica	Banda Larga Fixa - Conexão Via Linha Telefônica (Dsl)	Banda Larga Fixa - Conexão Via Rádio	Banda Larga Fixa - Conexão Via Satélite	Conexão Móvel Via Modem Ou Chip 3G Ou 4G	Não Sabe	Não Respondeu
Total		0,4	70,8	61,2	2,3	2,4	4,9	17,3	11,3	0,3
RENDIA FAMILIAR	Até 1 Sm	0,7	58,6	48,8	1,6	2	6,1	24,7	15,7	0,4
	Mais De 1 Sm Até 2 Sm	0,4	67,6	56,4	2,1	3,1	5,9	20	11,7	0,4
	Mais De 2 Sm Até 3 Sm	0,1	77,3	68,2	1,8	2,8	4,6	15,2	7,3	0,1
	Mais De 3 Sm Até 5 Sm	0,8	84,7	72,4	4,1	2,6	5,6	10,5	4	0
	Mais De 5 Sm Até 10 Sm	0,1	91,2	83,5	4,3	1,3	2,1	6,2	2,5	0,1
	Mais De 10 Sm	0,1	93,2	87	4,7	0,8	0,6	5,6	1,2	0
	Não Tem Renda	0,1	62,8	55,8	0,3	3,4	3,4	21,2	15,9	0
	Não Sabe	0	48,2	42	1,6	1,9	2,7	16,2	35	0,5
	Não Respondeu	0,2	70,8	66,4	0,2	2,6	1,6	14,2	13,2	1,6

Assim, na figura 3, será especificado a tabela banda larga fixa, internet de fibra óptica a internet 3G/4G. Com isso, para esclarecer cada um dessas especificidades, o tipo de internet usada quando se tem banda larga fixa, é um termo genérico que engloba diversos tipos de conexões de alta velocidade fornecidas por meio de cabos. Uma conexão de banda larga fixa pode variar dependendo do tipo de tecnologia utilizada e do plano do provedor de serviços, podendo variar de velocidades moderadas a rápidas. Famílias que recebem até 1 salário mínimo, 58,6% utilizam-na, e sem renda, 62,8% também. Já com a internet de fibra óptica, é conhecida por sua capacidade de transmitir dados a altas velocidades e com pouca perda de sinal. Famílias com até 1 salário mínimo, 48,8% possuem essa conexão, e sem renda, 55,8%.

Por fim, ressaltando a internet 3G/4G, que são gerações de tecnologia de redes móveis que oferecem acesso à internet em dispositivos móveis, como smartphones, tablets, notebooks, entre outros aparelhos que podem acessar a rede. Assim, usuários com renda de até 1 salário mínimo, 24,7% possuem acesso, e sem renda, 21,2%.

Com essas informações, é possível entender as disparidades no acesso à tecnologia e à internet em diferentes estratos da sociedade, considerando que essa pesquisa recente mostra que nem todos têm acesso às diferentes formas das TICs, e a internet não contribui para todos/as. Sabe-se que, para acessar os aplicativos da rede socioassistencial, é necessário um instrumento celular com o software atualizado para poder baixar os aplicativos necessários para o atendimento do usuário. Além disso, também é necessário contar com uma conexão boa de internet que permita o download desses aplicativos, como gov.br, Meu INSS e Carteira de Trabalho Digital. Segundo a autora Monteiro que referencia em seu texto o autor Veloso que:

Um dos temas que mais chamam a atenção na atualidade, tendo em vista o desenvolvimento cada vez mais acelerado das novas tecnologias, refere-se a um fenômeno que vem sendo denominado de 'exclusão digital', considerado, genericamente, como o não acesso às novas tecnologias disponíveis, sobretudo a Internet (Veloso, 2011, p. 103).

A exclusão digital é um fenômeno preocupante, pois aprofunda as desigualdades sociais e econômicas. Aqueles que não têm acesso a aparelho celular ou à internet acabam ficando em desvantagem em termos de acesso a oportunidades e aos seus direitos educacionais, oportunidades de emprego, serviços governamentais, saúde e outros recursos essenciais que hoje estão disponíveis na maioria online. Desta maneira, vemos que as políticas públicas não atendem à realidade, reconhecendo que é de suma importância o reconhecimento do estado dessa exclusão digital como uma condição do mundo contemporâneo. São esses usuários que acabam tendo seus benefícios indeferidos, pois como irão acessar aplicativos cujo formato da conjuntura atual é obrigatório, sendo a internet ou o aparelho de telefone não chegaram a eles. De acordo com Jesus, (2022) aqueles que estão impondo na sociedade essa nova burocracia, acabam responsabilizando esses usuários por suas demandas, sua miséria, seu fracasso e até mesmo por não conseguirem utilizar o aparelho celular, pois percebe-se que os aplicativos feitos pelo Estado têm uma linguagem que dificulta o entendimento e também sua estrutura onde tem longas fases que precisam passar para conseguir o que desejam, tornando assim os processos desgastantes e isentando o Estado desses impasses .

Enfatizando aqui também que muitos dos usuários/as da rede são ou analfabetos ou analfabetos funcionais, que embora possam ter algum nível de

habilidade na leitura e na escrita, possuem dificuldades significativas em compreender, interpretar e aplicar informações escritas em situações práticas como compreender textos mais complexos, como instruções, formulários, contratos, como é posto também nos aplicativos tecnológicos, sendo eles assim os excluídos virtuais, compelidos para mais uma nova exclusão. “E assim são aqueles que não se reconhecem como capazes de compreender o atendimento virtual, ou de utilizá-lo” (CARVALHO, 2023, p. 152). Conforme também a autora Edivane de Jesus também cita:

[...] a população, quando não desiste diante das dificuldades postas, têm procurado por serviços que supram a lacuna deixada pela ausência do poder público, o que vem fazendo do “atravessador”, seja ele o advogado ou outra pessoa que detenha algum conhecimento do sistema, um elemento central no acesso aos direitos previdenciários. Também tem sido comum a prestação desse tipo de serviço por estabelecimentos onde se paga para usar computador e internet (cibercafé e lan house). Os equipamentos de proteção social básica da assistência social, em grande medida, igualmente vêm assumindo essa demanda, sobrecarregando equipes e a já precária estrutura desta política (Jesus; Campos, 2021 *Aput* Jesus, 2022, p.11).

Com base na exposição da autora, observo esse reflexo no âmbito do estágio em questão, no qual a usuária, que teve seu benefício indeferido por ausência da carteira de trabalho digital, ao encerrar o atendimento relatou que irá buscar auxílio em uma instituição que oferece assessoria previdenciária, assegurando, desse modo, o acesso ao auxílio maternidade entre outros benefícios, cujo valor disponibilizado é o dobro do montante oferecido pelo município. Sabemos que essas acessórias não são confiáveis, onde a maioria exige um valor inicial para fazer sua consulta, o que, infelizmente, os valores são absurdos, usando assim o sentimento da família que está necessitando de um valor para sua sobrevivência.

Ao observar também a quantidade de usuários que comparecem ao CRAS solicitando amparo para finalizar algum cadastro, um grande número de pessoas que solicitam agendamento para emissão da carteira de identidade, um procedimento que agora só pode ser agendado online, e não são atendidos nas polícias científicas, onde este documento é emitido. Devido a isso, acabam recorrendo aos técnicos da assistência social. Mas por causa da alta demanda que é da competência da proteção social básica e devido à escassez de profissionais para atendê-las satisfatoriamente, estes usuários não conseguem ser atendidos, levando-os a tentar encontrar outra alternativa como dito acima ou, assim, desistem. A desistência deles é o maior indicador que o desenho dos serviços está em total

desacordo com a realidade da população que tem necessidades e direitos no âmbito da proteção socioassistencial básica.

Por esses motivos, trago também algumas informações ilustrativas referente o uso das TIC's na utilização dos serviços públicos, esse que estamos levantando aqui durante esse trabalho de conclusão de curso.

Fotografia 4: G2A - Usuários de internet, por necessidade de deslocamento para finalizar o serviço público- 2021

Proporção		Direitos Do Trabalhador Ou Previdência Social, Como Inss, Fgts, Seguro-Desemprego, Auxílio-Doença, Ou Aposentadoria - Realizou Serviço Na Internet Sem Precisar Ir Até Um Posto	Direitos Do Trabalhador Ou Previdência Social, Como Inss, Fgts, Seguro-Desemprego, Auxílio-Doença, Ou Aposentadoria - Realizou Parte Do Serviço Na Internet, Mas Precitou Ir A Um Posto Para Finalizar	Direitos Do Trabalhador Ou Previdência Social, Como Inss, Fgts, Seguro-Desemprego, Auxílio-Doença, Ou Aposentadoria - Apenas Procurou Informações Na Internet	Direitos Do Trabalhador Ou Previdência Social, Como Inss, Fgts, Seguro-Desemprego, Auxílio-Doença, Ou Aposentadoria - Não Sabe	Direitos Do Trabalhador Ou Previdência Social, Como Inss, Fgts, Seguro-Desemprego, Auxílio-Doença, Ou Aposentadoria - Não Respondeu
Total		8,6	5,3	15,7	0	0
RENDA FAMILIAR	Até 1 Sm	4,5	5,1	13,1	0	0
	Mais De 1 Sm Até 2 Sm	5,8	5,4	14,7	0	0
	Mais De 2 Sm Até 3 Sm	8,7	6	24,1	0	0
	Mais De 3 Sm Até 5 Sm	13,1	4,8	12,9	0	0,1
	Mais De 5 Sm Até 10 Sm	23,2	3,7	14	0	0
	Mais De 10 Sm	14,4	5,7	21,5	0	0
	Não Tem Renda	3,3	19,4	6,3	0	0
	Não Sabe	2,8	6,3	10,7	0	0
Não Respondeu	4,5	1,9	14,9	0	0	

Considerando os números nas ilustrações acima, enfatizamos alguns indicadores. O primeiro é o 'Direitos do Trabalhador ou Previdência Social, como INSS, FGTS, Seguro-Desemprego, Auxílio-Doença ou Aposentadoria - Realizou Serviço na Internet sem Precisar Ir Até um Posto'. Para quem tem renda de um

salário mínimo, foi de 4,5%, e sem renda, 3,3% conseguiram realizar um dos serviços sem precisar ir a algum posto em busca de ajuda, sendo um número pequeno em comparação com aqueles que recebem mais de 5 salários mínimos, até 10, que conseguiram realizar suas demandas sozinhos. Assim, em relação à raça/etnia, os usuários brancos conseguiram realizar o serviço sem procurar ajuda, sendo a maioria homens, conforme informa o gráfico.

O segundo indicador é o 'Direitos do Trabalhador ou Previdência Social, como INSS, FGTS, Seguro-Desemprego, Auxílio-Doença ou Aposentadoria - Realizou Parte do Serviço na Internet, mas Precisou Ir a um Posto para Finalizar'. Para quem tem renda de até um salário mínimo, foi de 5,1%, e para os sem renda, 19,4%. Assim, será apresentado na figura 5 essas especificidades em documentos

Fotografia 5 : G2A - Usuários de internet, por necessidade de deslocamento para finalizar o serviço público- 2021

Proporção	Documentos Pessoais, Como Rg, Cpf, Passaporte, Ou Carteira De Trabalho - Realizou Serviço Na Internet Sem Precisar Ir Até Um Posto	Documentos Pessoais, Como Rg, Cpf, Passaporte, Ou Carteira De Trabalho - Realizou Parte Do Serviço Na Internet, Mas Precizou Ir A Um Posto Para Finalizar	Documentos Pessoais, Como Rg, Cpf, Passaporte, Ou Carteira De Trabalho - Apenas Procurou Informações Na Internet	Documentos Pessoais, Como Rg, Cpf, Passaporte, Ou Carteira De Trabalho - Não Sabe	Documentos Pessoais, Como Rg, Cpf, Passaporte, Ou Carteira De Trabalho - Não Respondeu	
Total	8,1	8,5	10,3	0,1	0	
RENDA FAMILIAR	Até 1 Sm	3	7,6	10,2	0,2	0
	Mais De 1 Sm Até 2 Sm	7,5	7,1	9,8	0,1	0
	Mais De 2 Sm Até 3 Sm	6,5	8,4	10,4	0	0
	Mais De 3 Sm Até 5 Sm	12,2	10,9	11,3	0	0
	Mais De 5 Sm Até 10 Sm	22,1	10	11,2	0	0
	Mais De 10 Sm	12,5	9,7	11,4	0	0
	Não Tem Renda	5,5	4,8	12,3	0,2	0
	Não Sabe	1,4	12,4	6,7	0	0
	Não Respondeu	9,7	3,9	12,3	0	0

Outro indicador que merece destaque é o referente aos 'Documentos Pessoais', tais como RG, CPF, Passaporte ou Carteira de Trabalho, e a realização de serviços na internet sem a necessidade de ir até um posto. Para as famílias com renda de até 1 salário mínimo, esse percentual foi de apenas 3%, enquanto para aquelas sem renda foi de 5,5%. Esses números representam uma das taxas mais baixas em comparação com as rendas superiores, onde os usuários frequentemente precisam se deslocar até uma instituição para realizar os serviços desejados.

No caso daqueles que necessitam se dirigir a um posto para finalizar a documentação, para a faixa de renda de até 1 salário mínimo, a porcentagem foi de

7,6%, enquanto para os sem renda foi de 4,8%. Diante desses dados, compreendemos também a importância de abordar não apenas a questão da renda, mas também considerar as variáveis de raça/etnia e gênero ao analisar a situação da população. Esses fatores desempenham um papel significativo na compreensão das disparidades e desafios enfrentados por diferentes grupos sociais. Como aponta Angela Davis em seu livro *Mulheres Raça e Gênero*:

É preciso compreender que classe informa a raça. Mas raça, também, informa a classe. E gênero informa a classe. Raça é a maneira como a classe é vivida. Da mesma forma que gênero é a maneira como a raça é vivida. A gente precisa refletir bastante para perceber as intersecções entre raça, classe e gênero, de forma a perceber que entre essas categorias existem relações que são mutuas e outras que são cruzadas. Ninguém pode assumir a primazia de uma categoria sobre as outras. (Davis, 2023, p.50)

Fotografia 6: G2A - Usuários de internet, por necessidade de deslocamento para finalizar o serviço público- 2021

Proporção	Documentos Pessoais, Como Rg, Cpf, Passaporte, Ou Carteira De Trabalho - Realizou Serviço Na Internet Sem Precisar Ir Até Um Posto	Documentos Pessoais, Como Rg, Cpf, Passaporte, Ou Carteira De Trabalho - Realizou Parte Do Serviço Na Internet, Mas Preciso Ir A Um Posto Para Finalizar	Documentos Pessoais, Como Rg, Cpf, Passaporte, Ou Carteira De Trabalho - Apenas Procurou Informações Na Internet	Documentos Pessoais, Como Rg, Cpf, Passaporte, Ou Carteira De Trabalho - Não Sabe	Documentos Pessoais, Como Rg, Cpf, Passaporte, Ou Carteira De Trabalho - Não Respondeu	
Total	8,1	8,5	10,3	0,1	0	
RAÇA	Branca	9,6	7,4	9,3	0	0
	Preta	10,5	12,3	12,7	0,1	0
	Parda	6,7	8,4	10,5	0,1	0
	Amarela	2,9	6	11,4	0	0
	Indígena	0,7	11,1	14,7	0	0
	Não Respondeu	3,3	2,3	4,6	0	0

Portanto, para uma compreensão mais aprofundada desses números, é crucial analisar a imagem acima levando em consideração a variável de raça/etnia. Nota-se que conseguiram realizar serviços na internet sem precisar ir a alguma instituição são os indígenas, apresentando o menor índice, juntamente com a raça amarela. Esses grupos necessitam de intervenção, como indicado no segundo item, no qual pretos e indígenas tentaram iniciar o processo de documentação por conta própria, mas precisaram de assistência para finalizá-lo. Essa observação evidencia as dificuldades que estão presentes e que serão exploradas ao longo deste trabalho.

Fotografia 7: G2A - Usuários de internet, por necessidade de deslocamento para finalizar o serviço público- 2021

Proporção	Direitos Do Trabalhador Ou Previdência Social, Como Inss, Fgts, Seguro-Desemprego, Auxílio-Doença, Ou Aposentadoria - Realizou Serviço Na Internet Sem Precisar Ir Até Um Posto	Direitos Do Trabalhador Ou Previdência Social, Como Inss, Fgts, Seguro-Desemprego, Auxílio-Doença, Ou Aposentadoria - Realizou Parte Do Serviço Na Internet, Mas Preciou Ir A Um Posto Para Finalizar	Direitos Do Trabalhador Ou Previdência Social, Como Inss, Fgts, Seguro-Desemprego, Auxílio-Doença, Ou Aposentadoria - Apenas Procurou Informações Na Internet	Direitos Do Trabalhador Ou Previdência Social, Como Inss, Fgts, Seguro-Desemprego, Auxílio-Doença, Ou Aposentadoria - Não Sabe	Direitos Do Trabalhador Ou Previdência Social, Como Inss, Fgts, Seguro-Desemprego, Auxílio-Doença, Ou Aposentadoria - Não Respondeu	
Total	8,6	5,3	15,7	0	0	
RAÇA	Branca	11,5	5,2	15,7	0	0,1
	Preta	8,8	4,8	13,7	0	0
	Parda	6,8	5,1	16,8	0	0
	Amarela	6,5	11,6	11,7	0	0
	Indígena	2,5	15,9	14,1	0	0
	Não Respondeu	3,1	5,1	9,2	0	0

Da mesma forma, ao analisar a questão dos direitos do trabalhador ou previdência, observa-se que 11% dos usuários, representados principalmente pela etnia branca, conseguiram realizar serviços na internet sem a necessidade de se deslocar até um posto. Por outro lado, os indígenas apresentam um percentual menor, atingindo 2,5%, indicando que essa população enfrentou mais desafios para obter esses direitos sem intervenção presencial.

Quanto àqueles que precisaram recorrer a um posto para finalizar suas demandas, destaca-se que os indígenas foram o grupo com o maior percentual, alcançando 15%. Esses números evidenciam disparidades nas experiências de acesso aos

direitos do trabalhador e previdência, ressaltando a importância de considerar a variável étnica ao abordar essas questões em profundidade.

Fotografia 8: G2A - Usuários de internet, por necessidade de deslocamento para finalizar o serviço público- 2021

Proporção		Documentos Pessoais, Como Rg, Cpf, Passaporte, Ou Carteira De Trabalho - Realizou Serviço Na Internet Sem Precisar Ir Até Um Posto	Documentos Pessoais, Como Rg, Cpf, Passaporte, Ou Carteira De Trabalho - Realizou Parte Do Serviço Na Internet, Mas Precisou Ir A Um Posto Para Finalizar	Documentos Pessoais, Como Rg, Cpf, Passaporte, Ou Carteira De Trabalho - Apenas Procurou Informações Na Internet	Documentos Pessoais, Como Rg, Cpf, Passaporte, Ou Carteira De Trabalho - Não Sabe	Documentos Pessoais, Como Rg, Cpf, Passaporte, Ou Carteira De Trabalho - Não Respondeu
Total		8,1	8,5	10,3	0,1	0
SEXO	Masculino	8,4	9,8	11,6	0,1	0
	Feminino	7,8	7,2	9,1	0,1	0

Portanto, ao analisar as duas últimas imagens, destacamos a questão de gênero em relação à necessidade de deslocamento para buscar serviços públicos. Nesse contexto, observa-se que o gênero masculino prevalece em ambos os itens que estamos estudando.

Fotografia 9: G2A - Usuários de internet, por necessidade de deslocamento para finalizar o serviço público- 2021

Proporção		Direitos Do Trabalhador Ou Previdência Social, Como Inss, Fgts, Seguro-Desemprego, Auxílio-Doença, Ou Aposentadoria - Realizou Serviço Na Internet Sem Precisar Ir Até Um Posto	Direitos Do Trabalhador Ou Previdência Social, Como Inss, Fgts, Seguro-Desemprego, Auxílio-Doença, Ou Aposentadoria - Realizou Parte Do Serviço Na Internet, Mas Precistou Ir A Um Posto Para Finalizar	Direitos Do Trabalhador Ou Previdência Social, Como Inss, Fgts, Seguro-Desemprego, Auxílio-Doença, Ou Aposentadoria - Apenas Procurou Informações Na Internet	Direitos Do Trabalhador Ou Previdência Social, Como Inss, Fgts, Seguro-Desemprego, Auxílio-Doença, Ou Aposentadoria - Não Sabe
Total		8,6	5,3	15,7	0
SEXO	Masculino	9,9	5,7	14,5	0
	Feminino	7,4	4,9	16,9	0

Diante dessas informações, podemos perceber que os dados quantitativos são angustiantes e nos dizem muito. Onde vemos as impossibilidades nas ações relacionadas às TICs no serviço público, respondendo, assim, também ao problema desta pesquisa, compreendendo quem é a população que sofre com essa nova modernidade digital. Como cita as autoras:

Importa destacar que as populações atendidas pela Assistência Social geralmente se encontram em situação de vulnerabilidade social e econômica, não dispendo de meios básicos de inclusão digital, como celular, telefone e internet, evidenciando o fato de que as TICs estão longe de se adequarem às realidades vivenciadas por esses sujeitos para o acesso às políticas sociais (Valentín,Paz. 2021, p.120).

Dessa forma, diante das dificuldades relacionadas à busca de seus direitos nos órgãos públicos como colocado anteriormente, acaba refletindo nas desistências para prosseguir com o processo, seja por não conseguirem utilizar os dispositivos de TIC, seja por não tê-los ou por não compreenderem seu funcionamento, bem como devido às filas online. Como no caso descrito no capítulo anterior, quando foi ligado para o número 135, acabamos ficando em uma fila de espera, sendo o décimo na lista para ser atendidos. Após alguns minutos, fomos informados para tentar novamente mais tarde, o que desrespeita completamente o

tempo do usuário que precisou se deslocar de sua residência até um serviço para realizar o procedimento online e, no final, não foram atendidos, como a autora menciona em relação ao que foi levantado aqui:

Os relatos indicam encerramento do atendimento durante as conversas realizadas via “chat”, dificuldades de agendamento virtual, permanência de longos períodos no chat sem interação com servidores da DPESP, manifestação de intenção de atendimento presencial em razão da urgência da demanda, erros no sistema remoto, erros do atendimento do 0800 que direciona as chamadas e demandas a partir de informações prestadas pelos usuários (Carvalho, 2023, p. 94).

Em razão do que já foi apresentado no TCC, e objetivando situar mais amplamente a problemática no âmbito da gestão pública, onde está situado o SUAS, apresenta-se informações sobre o processo de transformação digital do governo federal, que desfecho oficial com o governo do ex-presidente Michel Temer em 2018, por meio da proposta da Estratégia Nacional de Desenvolvimento Econômico no Brasil (PEN). Cabe ressaltar que este tema vem se construindo ao longo de décadas, mas ganhou este formato após o Impeachment da Presidenta Rousseff. Essa proposta tinha como objetivo estabelecer diretrizes para o desenvolvimento econômico do Brasil. No mesmo ano, também foi criada a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital). Essa estratégia foi elaborada com o propósito de orientar ações governamentais na promoção da transformação digital no Brasil, tendo como seu principal objetivo estimular a inovação e o uso de tecnologias digitais para aprimorar a qualidade dos serviços públicos, aumentar a eficiência e a competitividade da economia, e promover a inclusão digital para a população brasileira. Como mencionam os autores dessa proposta:

No entanto, talvez o aspecto mais importante seja o país encarar a transformação digital como uma oportunidade ao País para dar um salto qualitativo. As tecnologias digitais proporcionam as ferramentas para uma profunda transformação na atuação do próprio governo, na competitividade e produtividade das empresas, assim como na capacitação e inclusão na sociedade, para que todos possam se desenvolver e prosperar (Ministério Da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicação, 2018, p.1)

Observando assim, que a inclusão desta proposta na sociedade consolida um perfil mais liberal e utilitarista, visando mais diretamente e somente o desenvolvimento e a prosperidade das empresas, por meio da utilização de recursos digitais para atrair a aceitação do cidadão e fazê-lo se deslumbrar com o que ele pode acessar por meio dessas tecnologias, para assim não perceber que o

foco desse "boom" tecnológico é concebido principalmente em benefício dos empresários e do capital, em suma.

Frisa, assim, não apenas o nível de atratividade do Brasil para investimentos, mas também o impacto na imagem internacional do país, acarretando consequências prejudiciais para seu desenvolvimento econômico e social. Conforme a proposta, em 2016 o Brasil ocupava a 80ª posição no GCI - Índice de Competitividade Global (2018, p. 7), uma posição extremamente baixa que, ao não trazer resultados positivos para o Brasil, acaba prejudicando seus objetivos de crescimento econômico e visibilidade internacional.

Assim, destaco uma passagem relevante sobre o crescimento no país decorrente do uso das tecnologias:

Estudo recente aponta que a economia digital representava em torno de 22% do PIB brasileiro de 2016, podendo chegar a 25,1% do PIB em 2021, e apontando que uma estratégia digital otimizada pode trazer 5,7% de acréscimo (equivalente a US\$115 bilhões) ao PIB estimado para determinado ano. Outro estudo indica que, nos próximos anos, a economia digital global deverá crescer a um ritmo 2,5 vezes superior ao crescimento da economia mundial em geral. Essa economia digital global deve representar um montante de US\$ 23 trilhões em 2025 (Ministério Da Ciência, Tecnologia, Inovações E Comunicação, 2018, p 7)

Tendo assim um crescimento notável em um curto período de tempo, e entendendo que esse valor não será usufruído para atender às necessidades do povo brasileiro, onde serão distribuídos recursos para educação, saúde e assistência, não havendo melhorias no lazer da população e sim concentração de recursos apenas para quem está no poder. Como também de acordo com o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicação (2018, p. 6) a proposta também estará para "Aproveitar todo o potencial das tecnologias digitais para aumentar a produtividade, a competitividade e os níveis de renda e emprego em todo o país, visando à construção de uma sociedade livre, justa e próspera para todos" . A partir disso, a transformação digital tende a beneficiar principalmente as empresas e os grupos mais ricos, o que pode agravar as desigualdades econômicas no país. Como falado anteriormente, resultando assim na maior concentração de riqueza e poder nas mãos de poucos, enquanto as pessoas vulneráveis têm acesso limitado a oportunidades econômicas, podendo ser forçadas a oferecer sua mão de obra por salários mais baixos ou até mesmo sendo substituídas por tecnologia ou robôs de maneira mais rápida e eficiente.

como a robótica, a inteligência artificial, a manufatura de alta precisão ou as inovações financeiras digitais, enquanto outros gerenciam seus marcos

regulatórios de forma a aproveitar o potencial das tecnologias digitais. Entre as prioridades das iniciativas de digitalização pelo mundo, estão a busca de competitividade em negócios digitais, digitalização de serviços públicos, criação de empregos qualificados na nova economia e políticas para uma educação melhor e mais avançada. (Ministério Da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicação, 2018, p. 6 grifo nosso)

Quem será esse trabalhador qualificado para uma nova rotina de trabalho totalmente digitalizado? Sabendo que a estrutura da educação brasileira para o povo é básica e a tecnologia ainda não é totalmente incluída. Como cita a autora Angela:

A inserção das TICs no cotidiano terá sentido e se constituirá num ganho para o processo ensino-aprendizagem e para o acesso democrático ao capital cultural produzido pela humanidade. Caso contrário, como tem sido constantemente visto, as políticas públicas para inserção de tecnologia no cotidiano escolar se tornam material de barganha eleitoreira a cada eleição, ou vão sendo rebatizadas para que cada governante possa imprimir seu ego em projetos faraônicos de compra de computadores. (Silva, 2011, p. 538)

Assim, pode-se observar que em todos os aspectos, essa precarização das TICs está inserida nas esferas públicas, como assistência, saúde e educação. Onde o Estado impôs essa nova condição de vida para seus cidadãos, mas não está proporcionando benefícios. Ao contrário, acaba burocratizando ainda mais o cotidiano desses cidadãos. Como cita Jesus (2011) foi direcionada à população que o uso das tecnologias seria para utilidade e facilidade, permitindo-lhes usufruir dos serviços de maneira mais eficaz, diminuindo as filas nas instituições e agilizando os processos. No entanto, podemos ver que está ocorrendo o contrário disso.

Ainda conforme Jesus, sintetizando o'que foi posto :

Esse obstáculo mudou de formato e as filas físicas deram lugar a infindáveis filas virtuais e inúmeras dificuldades de acesso aos cidadãos que, tanto por exclusão digital, quanto por outras formas de exclusão social, não conseguem utilizar as Tecnologias da Informação e Comunicação - TICs na busca por benefícios e serviços previdenciários (Jesus, 2021, p. 3).

Visto isso, houve também uma estratégia digital feita pelo Estado do Rio Grande do Sul, trazendo um número concreto e absurdo referente ao crescimento da economia do Estado em cima das TICs, repercutindo também no atendimento nos serviços públicos. Assim, informam que:

Estudo de 2015 indica que as tecnologias digitais proporcionam um ganho de eficiência capaz de reduzir o custo de oferta dos serviços públicos em até 97%, em comparação ao do atendimento presencial (estimativa MPDG, 2018). Além disso, é estimado que a cada 1% de alta em digitalização de governo, aumenta proporcionalmente 0,5% no PIB do país, 0,13 ponto no Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e 1,9% do comércio internacional (Accenture). Disponibilizar serviços digitais também possibilita aumentar o alcance da atuação do Estado, chegando a todo e

qualquer cidadão. Argumentos como esses fazem com que diversos países caminhem em direção à oferta de serviços públicos também em meio digital (Procergs – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do RS, 2020, p. 6).

Ressaltando assim a complexidade da transição para serviços digitais, indicando que a simples mudança para o formato online não garante uma acessibilidade equitativa. Onde tiraram a fila visível para não gerar incômodo ao estado como as manifestações, denúncias e colocaram de forma online onde não é possível a população enxergar esse desgosto e assim se manifestarem.

A afirmativa de um potencial aumento de 97% nos custos de oferta em comparação com o atendimento presencial nos serviços públicos por meio da implementação tecnológica é um tanto desafiadora. Embora as tecnologias digitais possam, de fato, otimizar processos, mas enquanto para certos serviços, a presença física e o atendimento presencial se tornam indispensáveis. A busca por redução de custos significativos pode, por vezes, impactar a qualidade e acessibilidade dos serviços, especialmente para grupos da população que comparece com mais frequência aos serviços públicos e socioassistenciais.

Com isso, no atual governo do presidente Luiz Inácio Lula, aconteceu a ENAP - Escola Nacional de Administração Pública, anunciando então a elaboração da estratégia nacional de governo digital, sendo uma iniciativa do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI). De acordo com o site gov, que referencia a ENAP (2022), "o objetivo do governo federal é elaborar, de forma colaborativa e participativa, um guia de recomendações estratégicas para que órgãos e entidades públicas simplifiquem o acesso dos cidadãos aos serviços digitais".

Tendo assim ênfase na busca por maior eficiência, transparência e facilidade no relacionamento entre todo o governo federal e a população, para assim conseguir efetivar a transformação digital na prestação de serviços públicos. Durante a ENAP, na mesa se fez presente a ministra do MGI - Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos, Esther Dweck, onde a mesma fez uma fala informando a preocupação dos ministros das Comunicações sobre a garantia dos benefícios do governo digital para chegar de fato a todos brasileiros e brasileiras. Considerando assim o vídeo "Governo Lula Anuncia Construção Integrada De Estratégia Digital". Em um determinado trecho, a ministra Esther diz o seguinte:

Os brasileiros estão amplamente conectados às redes sociais; no entanto, infelizmente, há um dado preocupante divulgado pelo Ministério da Comunicação: 150 milhões de brasileiros têm acesso à internet, sendo que a maioria utiliza dispositivos móveis, embora muitos disponham de pacotes de dados limitados. Gratuitamente, conseguem acessar as redes sociais, mas enfrentam restrições para usufruir de outros serviços online. Diante desse cenário, está em curso uma parceria entre o governo, os Correios e bancos, tanto públicos quanto privados. O objetivo é transformar as agências presentes em todos os municípios brasileiros em pontos de conexão, facilitando o acesso ao letramento desses serviços. Este esforço inclui investimentos em segurança de dados, uma vez que há consciência de que a população ainda tem receios (A Voz Trabalhadora, 2023).

Desta maneira, essa iniciativa parece visar a inclusão digital mais ampla, ultrapassando apenas a mera presença nas redes sociais, garantindo que a população tenha acesso aos diversos serviços online oferecidos. A ministra de Ciência, Tecnologia e Inovação, Luciana Santos, também fez sua fala, enfatizando que:

A transformação digital e o desenvolvimento das tecnologias provocarão uma ruptura com os padrões já estabelecidos pelo estado, sendo essas as prioridades do governo federal, onde serão colocadas as inovações digitais a serviço da sociedade, ampliando o acesso aos benefícios da ciência, da tecnologia e contribuindo para um país mais justo e inclusivo (A Voz Trabalhadora, 2023).

A partir disso, no decorrer do ano de 2023 houve também um dos eventos principais referentes à tecnologia, o Seminário Nacional de TIC para a Gestão Pública (SECOP), que teve como tema central "Cidadania Digital: Digitalizar para Desburocratizar". Assim, se fez presente nesse evento Luanna Roncaratti, secretária adjunta do MGI, onde citou que

"É importante a gente frisar que existe uma disposição das pessoas de utilizarem as ferramentas digitais, mas precisamos fazer melhor. Tornar cada vez mais simples, mais fácil e com linguagem acessível. O GOV.BR vem fazendo isso e incentivando que estados e municípios também façam isso" (Governo Digital, 2023).

Desta maneira, é possível perceber um olhar mais ético para as TICs nesse novo governo e sua estrutura, onde se nota que estão reconhecendo a burocracia presente nessas ferramentas, que na conjuntura atual se faz necessária em diversos setores da sociedade.

A fim disso, não há como falar em atendimento ético e seguro, segundo a regulamentação, sem mencionar desburocratização, atendimento presencial e documentos que simplifiquem a vida do assistido. A exclusão digital e social permanecem como desafios importantes que precisam ser abordados para garantir que todos os cidadãos possam usufruir de seus direitos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se, então, este trabalho de conclusão de curso, formado com base descritivo-analítica, documental e bibliográfica, referenciando o campo de estágio. Foram alcançados os objetivos que buscaram compreender o processo do SUAS e a chegada do equipamento socioassistencial, entendendo, assim, a complexidade dessa chegada de serviço e suas formas de se instalar na sociedade como política pública não contributiva, tendo ela como dever do Estado assegurar.

Ao analisar as burocracias e as novas burocracias estabelecidas pelo Estado, entende-se que as questões burocráticas estão profundamente enraizadas na sociedade ao longo do tempo. Mostrado assim também uma certa estabilidade nesse percurso, expressando que a burocracia não é apenas uma estrutura distante, mas algo que afeta diretamente a vida das pessoas, impactando nas interações cotidianas. Entendo que, ao longo do percurso da graduação e na elaboração deste trabalho, compreende-se, conforme citado por Weber.:

Por outro lado, há casos, igualmente possíveis e historicamente fundamentados, nos quais a iniciativa foi tomada “de cima” e teve um sentido puramente político, e utilizou razões políticas, principalmente sobre assuntos externos. Este tipo de governo limitou-se a explorar os conflitos econômicos e sociais, bem como interesses classistas, como recurso para realizar a sua própria finalidade de adquirir poder político. Para este objetivo, a autoridade política perturbou o equilíbrio sempre instável das classes enfrentadas e trouxe à tona seus antagonismos latentes. Na prática, não é possível determinar uma norma geral para o caso.(Weber,2018, p. 57)

Na estrutura em que a pessoa que está acima geralmente é deliberada, guiada por considerações políticas, utiliza as divisões existentes na sociedade, como as diferenças econômicas e sociais, para alcançar seus objetivos políticos sem considerar o real bem-estar da sociedade, envolvendo a manipulação de classes sociais em conflito ou a promoção de antagonismos para consolidar o poder.

No entanto, é importante perceber e entender a funcionalidade desta burocracia, quem está ditando ela. Sabendo da importância de ressaltar a significância de uma burocracia que esteja alinhada ao seu papel, atuando de forma organizacional e democrática para o bem-estar social de todos e todas brasileiros.

Assim, na atual conjuntura, observa-se o desenvolvimento de uma nova dinâmica burocrática no cotidiano da população, sendo o formato das Tecnologias

de Informação e Comunicação (TICs) enfatizado em determinadas situações, especialmente na esfera pública socioassistencial. Um exemplo emblemático desse fenômeno é o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), onde este órgão desempenha um papel crucial na promoção da inclusão social e na oferta de serviços assistenciais à população.

Ao adotar as TICs, o Estado tende direcionar essa prática como foco na otimização de seus processos, agilizando o atendimento à comunidade e fortalecendo a eficácia de suas ações. No entanto, é crucial destacar que, muitas vezes, é necessário estar na ponta deste trabalho para perceber quem são os sujeitos que estão presentes nela, carecendo de uma análise mais aprofundada sobre a interação e o impacto direto nas vidas das pessoas. Assim, expande-se a saúde mental dos servidores e técnicos que atuam na linha de frente das questões sociais, onde o desmonte afetou estes com as estruturas precárias e falta de profissionais. Conseqüentemente, em Florianópolis, a falta de concurso público para desmembrar as demandas para estes e não focalizá-las em apenas 5 funcionários para um território com mais de 5 mil familiares, conforme entendido e ressaltado no CRAS Continente II, que estamos abordando. Como enfatiza Richarlis:

Nas organizações públicas, a reestruturação produtiva tem desencadeado novas formas de organização do trabalho, a partir do enxugamento dos postos de trabalho e da ampliação da prestação de serviços através da terceirização da força de trabalho. Além disso, ocorrem perdas de direitos materializados em benefícios, como vale-alimentação, vale-transporte, convênios médicos, entre outros, que deixam de ser repassados aos(as) trabalhadores(as). Por outro lado, mecanismos de aumento da produtividade e alcance de metas foram incorporados, gerando novas formas de controle e fiscalização do trabalho profissional. (Richarlis, 2015, p.587)

Colocando em pauta essas mudanças que envolvem aspectos relacionados à força de trabalho, onde as TICs se fazem presentes também nessa introdução de mecanismos de aumento de produtividade e controle mais rigoroso sobre o trabalho profissional, incluindo metas quantificáveis e outras práticas que visam garantir que os objetivos organizacionais sejam atingidos. Pois o Estado prevê que, com redes de celulares e computadores, tornam-se mais viáveis as soluções dos benefícios, ignorando assim as faltas de internet, equipamentos e instruções dadas a esses trabalhadores, tanto o técnico quanto ao usuário assistido.

No decorrer do percurso, foi notório compreender os números expostos referentes à realidade sobre o uso das TICs, onde se percebe que a internet,

embora seja algo global, ainda não está acessível para todos. Nesse contexto, é evidente a necessidade de propostas para o uso público da rede de internet, como em praças e ruas, e a instalação de equipamentos em cada instituição com salas de computadores e internet. Essa iniciativa visa facilitar o acesso e permitir que as pessoas usufruam desses recursos, evitando assim a negação ou longos períodos de espera por benefícios devido à falta de internet ou equipamento.

4 REFERÊNCIA

BLOGGER. **Centro Educacional Dom Orione**. 2010. Disponível em: <https://domorionefloripa.blogspot.com/p/as-obras-de-assistencia-social-dom.html>. Acesso em: 06 dez. 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. 2013. Disponível em: . Acesso em: 07 ago. 2023.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP) . **Estratégia Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social**: Documento para consulta pública. 2018. Acesso em: <https://bibliotecadigital.economia.gov.br/handle/123456789/1058> Disponível em: Acesso. 2023

Caderno de orientações: **serviço de proteção e atendimento integral à família e serviço de convivência e fortalecimento de vínculos**. Brasília: Governo Federal, 2016. Disponível em: . Acesso em: 2023

CETIC.BR, Centro Regional de Estudos Para O Desenvolvimento da Sociedade da Informação. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2021**. 2021. Disponível em: <https://cetic.br/>. Acesso em: 20 ago. 2023

(CFESS) Conselho Federal de Serviço Social (Org.). **Atribuições privativas do/a assistente social: em questão**. 2012. Disponível em: . Acesso em: 07 ago. 2023.

CARVALHO, Luciana Jordão da Motta Armiliato de. **DESMATERIALIZANDO A ESPERA: COMO INOVAÇÕES VIRTUAIS PODEM MUDAR A ATITUDE DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**. 2023. Tese apresentada à Escola de

Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, como requisito para a obtenção do título de Doutora em Administração de Empresas..

Disponível

em:

<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/34026/Tese%20Luciana%20Jord%C3%A3o%20-%20VERS%C3%83O%20FINAL%20P%C3%93S%20DEFE SA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 21 ago. 2023..

CENTRO de Estudos e Promoção da Agricultura de Grupo (Cepagro). Disponível em:

<https://cepagro.org.br/>. Acesso em: 06 dez. 2023.

CETIC.BR, Centro Regional de Estudos Para O Desenvolvimento da Sociedade da Informação. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2021**. 2021. Disponível em: <https://cetic.br/>. Acesso em: 20 ago. 2023.

CETIC.BR. **G2A - USUÁRIOS DE INTERNET, POR NECESSIDADE DE DESLOCAMENTO PARA FINALIZAR O SERVIÇO PÚBLICO**. 2021. Disponível em: CGI.br/NIC.br, Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2021.. Acesso em: 20 ago. 2021

CHAGASTELLES, Thiago. **SECOP - 2023**. 2023. Disponível em: https://secop.org.br/wp-content/uploads/2023/07/seja_um_patrocinador.pdf. Acesso em: 15 nov. 2023.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA. **Ministério da Economia disciplina a emissão da Carteira de Trabalho Digital**. 2019. Disponível em: <https://conexaotrabalho.portaldaindustria.com.br/publicacoes/detalhe/trabalhista/-geral/ministerio-da-economia-disciplina-a-emissao-da-carteira-de-trabalho-digital/>. Acesso em: 07 set. 2023.

COSTA, Nilson do Rosário. **Burocracia pública e política social no Brasil**. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/Hv9NqhVvNLMXVdDHNbvdF5b/>. Acesso em: 21 ago. 2023

DAVIS, Angela. **Mulheres, raça e classe**. 2023. Disponível em: <https://r1.ufrj.br/petbaixada/index.php/mulheres-raca-e-classe/>. Acesso em: 02 nov. 2023.

DIGITAL, Governo. **Transformação digital com inclusão de todos os brasileiros é uma das missões da Gestão**. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/transformacao-digital-com-inclusao-d-e-todos-os-brasileiros-e-uma-das-missoes-da-gestao>. Acesso em: 15 nov. 2023.

FLORES, Viviane Schutz. **O PERFIL DAS FAMÍLIAS ATENDIDAS NO CEVAHUMOSPROJETO FAMÍLIA SAUDÁVEL**. 2005. Trabalho de Conclusão de Curso. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/118517>. Acesso em: 06 dez. 2023.

FRANCO, Tânia *et al.* **As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado**. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/TsQSX3zBC8wDt99FryT9nnj/>. Acesso em: 20 out. 2023.

GOVERNO LULA ANUNCIA CONSTRUÇÃO INTEGRADA DE ESTRATÉGIA DIGITAL. [S.I.]: Voz Trabalhadora, 2023. Son., P&B. Vídeo a partir dos 40 minutos. Disponível em: https://youtu.be/eNSrrQUqKYg?si=g82_RQ4djW7lommY. Acesso em: 15 nov. 2023.

GUERRA, Yolanda. **O SERVIÇO SOCIAL FRENTE A CRISE CONTEMPORÂNEA: DEMANDAS E PERSPECTIVAS**. Disponível em: <https://ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000582.pdf>. Acesso em: 20 out. 2023

INFORMAÇÃO, Centro Regional de Estudos Para O Desenvolvimento da Sociedade da. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2021**. 2021. Disponível em: <https://cetic.br/>. Acesso em: 20 ago. 2023.

JESUS, Carolina Maria de. **Quarto de Despejo: diário de uma favelada**. 10. ed. São Paulo: Ática, 2014. 29 p

JESUS, Edivane de. **AS TICS NA OPERACIONALIZAÇÃO E ACESSO ÀS POLÍTICAS SOCIAIS: o caso do INSS – Digital**. 2022. Disponível em: https://www.abepss.org.br/enpess-anais/public/arquivos/mesa_0764_0002.pdf. Acesso em: 06 nov. 2023.

MARTINS, Mario de Souza; MAZUR, Silvane Marcela. **O CRAS E A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**. 2009. Disponível em: https://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIV/eixos/3_desigualdade-pobreza/o-cras-e-a-politica-de-assistencia-social.pdf. Acesso em: 5 set. 2023.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Assembleia Legislativa. Portaria nº 3214, de 08 de junho de 1978. **Norma Regulamentadora**. v. 4.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÃO. **ESTRATÉGIA BRASILEIRA PARA A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL. E-Digital**. 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/centrais-de-conteudo/comunicados-mcti/estrategia-digital-brasileira/estrategiadigital.pdf>. Acesso em: 2023.

MONTEIRO, Joselita Olívia da Silva. **OS CONDICIONANTES DA INCORPORAÇÃO DAS TICs NO EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL: “E A NOVIDADE QUE SERIA UM SONHO VIRAVA UM PESADELO TÃO MEDONHO”1?** 2022. Disponível em: https://www.abepss.org.br/enpess-anais/public/arquivos/mesa_0821_0002.pdf. Acesso em: 06 nov. 2023

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Constituição (1988). Emenda Constitucional nº 6, de 1988. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988: CAPÍTULO II DOS DIREITOS SOCIAIS.** Brasília, Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 25 ago. 2023.

RAICHELIS, Raquel. **O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos.** 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/xJZpht8LVT96vSvn7cPNQMR/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 21 ago. 2023.

RAICHELIS, Raquel. **Proteção social e trabalho do assistente social: tendências e disputas na conjuntura de crise mundial.** 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/nWD4BRgjxy4H54tJtXyxVst/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 16 out. 2023.

REDAÇÃO TELETIME E TELA VIVA. **Estratégia Digital fica no Ministério da Gestão e da Inovação no governo Lula.** 2023. Bruno do Amaral. Disponível em: <https://teletime.com.br/02/01/2023/estrategia-digital-fica-no-ministerio-da-gestao-e-da-inovacao-no-governo-lula/>. Acesso em: 15 nov. 2023.

RIZZOTTI, Maria Luiza Amaral; NALESSO, Ana Patrícia Pires. **Tecnologia, trabalho e informação sob a ótica da desigualdade social: implicações na política social.** 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/6x3tngqQnskfHFMhFqVJrYz/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 29 ago. 2023

RS, Procergs – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do. **A ESTRATÉGIA DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL.** 2020. Disponível em: <https://www.rs.gov.br/upload/arquivos/202009/03153530-estrategia-digital.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2023.

SANTA CATARINA - FLORIANÓPOLIS (Município). Lei nº 11.015, de 28 de junho de 2023. **Institui As Normas Para Concessão de Benefícios Eventuais no**

Âmbito da Política Municipal de Assistência Social. Florianópolis, Disponível em:

<https://leismunicipais.com.br/a/sc/f/florianopolis/lei-ordinaria/2018/1045/10444/lei-ordinaria-n-10444-2018-institui-as-normas-para-concessao-de-beneficios-eventuais-no-ambito-da-politica-municipal-de-assistencia-social-revoga-a-lei-n-9022-de-2012-e-das-outras-providencias>. Acesso em: 20 ago. 2023.

SILVA, Maísa Miralva da. **Assistência social na realidade municipal: o SUAS e a prevalência do conservadorismo.** 2015. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rk/a/yC4CM7cTgkkSJSfyjDQkYnr/?format=pdf&lang=pt>.

Acesso em: 09 nov. 2023.

SILVA*, Ociana Donato da; RAICHELIS, Raquel. **O assédio moral nas relações de trabalho do(a) assistente social: uma questão emergente.** 2015. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/sssoc/a/KtTLWdcSjnS687LXGYF65HL/abstract/?lang=pt>.

Acesso em: 24 out. 2013.

SILVA, Ângela Carrancho da. **Educação e tecnologia: entre o discurso e a prática.** 2011. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ensaio/a/RyBvdXSKPzdVrVHM7Px6rNj/?format=pdf&lang=pt>

. Acesso em: 10 nov. 2023.

VALENTIM, Erika Cordeiro do Rêgo Barros; PAZ, Fernanda Alves Ribeiro. **Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19.** 2022. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rk/a/qvpsbNHvqTBwN3MDHFChDZm/?format=pdf&lang=pt>.

Acesso em: 09 set. 2023.

WEBER, Max. **O que é a Burocracia.** 2018. Disponível em:

https://cfa.org.br/wp-content/uploads/2018/02/40livro_burocracia_diagramacao.pdf.

Acesso em: 22 ago. 2023